

---

## RELATIONSHIPS BETWEEN ACCOMMODATED PERSONS AND STAFF IN SOCIAL INSTITUTIONS FOR ELDERLY PERSONS

**Galina Haralanova**

Department of Social Medicine and Healthcare Organization, Medical University „Prof. P. Stoyanov”,  
Varna, Bulgaria, galina.haralanova@abv.bg

**Lora Georgieva**

Department of Social Medicine and Healthcare Organization, Medical University „Prof. P. Stoyanov”,  
Varna, Bulgaria, lora hg@abv.bg

**Abstract:** The institutionalization of elderly people leads to significant changes in their lives in the future. On the one hand, there is the social isolation that many of them face, especially if they have many concomitant diseases that hinder their autonomy. On the other hand, there is the new environment in which they find themselves, where the leading role in their daily lives is already taken by the employees of the home. The relationships with staff are very important for the full life of institutionalized people. The analysis is based on the results of a survey among institutionalized persons aged 65 and over in Bulgaria. The study involved a total of 175 people aged 65 and over, accommodated in four retirement homes for elderly persons – two in Varna and two in Provadia. In each of the cities two institutions are included – a municipally funded one and a privately funded one. The information from the respondents was obtained through a semi-structured interview. In the study of the relationships between the respondents in an institutional environment, the majority of the respondents get along with the other occupants of the home (60%). When asked about communication with the staff, the largest share of respondents (59%) indicate that their relationship with staff is also good. The daily contact, as well as the need of the respondents for care, is a prerequisite for building trust between them and the employees. Regarding home meals, most residents (69%) indicated that their needs were fully met. The second most common answer (28%) is that they do not like the food because it does not match their taste. The majority of the interviewees (62%) said that they felt most secure in the institution in terms of their health. Given the complex care they receive in the homes, as opposed to the minimal or even absent care in the home they come from, the distribution of the responses is easily explained. In the summary question on the living conditions in the home, more than a half (63%) report that they have encountered more favourable living conditions in the institution than those in their home. The obtained results are explained by the fact that most of them do not have a safe home and relatives to take care of them. Providing a place to live, heating during the winter months and food three times a day is for many users something that they cannot achieve if they are taken out of the institution. In combination with the medical care provided to them, living in a retirement home for elderly persons is the best option for most of the respondents. In conclusion, it can be said that the institutional environment provides security and peace, especially for those respondents who did not have adequate housing conditions before admission, as well as the health care they may need.

**Keywords:** institutionalized persons, relationships, employees, living conditions, elderly persons

## ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ НАСТАНЕНИТЕ ЛИЦА И ПЕРСОНАЛА В СОЦИАЛНИ ИНСТИТУЦИИ ЗА ВЪЗРАСТНИ ХОРА

**Галина Хараланова**

Катедра по социална медицина и организация на здравеопазването, Медицински университет  
“Проф. д-р П. Стоянов”, гр. Варна, България, e-mail: galina.haralanova@abv.bg

**Лора Георгиева**

Катедра по социална медицина и организация на здравеопазването, Медицински университет  
“Проф. д-р П. Стоянов”, гр. Варна, България, e-mail: lora hg@abv.bg

**Резюме:** Институционализацията на възрастните хора довежда до значителни промени в живота им напред. От една страна е социалната изолация, с която се сблъскват голяма част от тях, особено ако имат много придружаващи заболявания, възпрепятстващи тяхната автономност. От друга страна стои новата среда, в която попадат, където водеща роля в ежедневието им вече заемат служителите на дома. Взаимоотношенията с персонала са много важни за пълноценния живот на институционализираните лица. Анализът се базира на резултати от проучване сред институционализираните лица на възраст 65 и повече

години в България. В проучването участваха общо 175 лица на възраст 65 и повече години, настанени в четири домове за стари хора - два в град Варна и два в град Провадия. Във всеки от градовете са включени по две институции – една с общинско финансиране и една с частно финансиране. Информацията от респондентите е получена чрез полуструктурирано интервю. При проучването на взаимоотношенията между респондентите в институционална среда, по-голямата част от изследваните лица се разбират с останалите обитатели на дома (60%). При запитване за общуването с персонала, най-голям дял от респондентите (59%) посочват, че взаимоотношенията им с персонала също са добри. Ежедневният контакт, както и необходимостта на респондентите от обгрижване са предпоставки за изграждане на доверие между тях и служителите. Във връзка с храненето в дома, повечето настанени (69%) са посочили, че потребностите им са напълно задоволени. Вторият по разпространение отговор (28%) е, че храната не им харесва, защото не съвпада с вкуса им. По-голямата част от интервюираните лица (62%) са споделили, че в институцията се чувстват най-сигурни за здравето си. Като се има предвид комплексната грижа, която получават в домовете, за разлика от минималната или дори липсващата такава в дома, от който идват, разпределението на отговорите е лесно обяснимо. При обобщаващия въпрос за условията на живот в дома, над половината (63%) отчитат, че са срещнали по-благоприятни условия на живот в институцията в сравнение с тези в дома им. Получените резултати се обясняват с факта, че голяма част от тях нямат сигурен дом и близки, които да се грижат за тях. Осигуряването на място, в което да живеят, отопление през зимните месеци и храна три пъти на ден, за много от ползвателите е нещо, което няма как да постигнат, ако бъдат изведени от институцията. В съчетание и с медицинското обслужване, което им се предоставя, пребиваването в дом за стари хора е най-добрата възможност за голяма част от респондентите. В заключение може да се обобщи, че институционалната среда осигурява сигурност и спокойствие особено за тези респонденти, които не са имали подходящи жилищни условия преди постъпване, както и необходимата им здравна помощ спрямо потребностите им.

**Ключови думи:** институционализирани лица, взаимоотношения, служители, условия на живот, възрастни хора

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

В по-късния етап от живота се променят физическите и умствени потребности, което нерядко се явява основна причина за постъпване в дом за стари хора (ДСХ) (Fernández-Carro, 2016). Институционализацията на възрастните хора довежда до значителни промени в живота им напред. От една страна е социалната изолация, с която се сблъскват голяма част от тях, особено ако имат много придружаващи заболявания, възпрепятстващи тяхната автономност. От друга страна стои новата среда, в която попадат, където водеща роля в ежедневието им вече заемат служителите на дома. При постъпване в дом за стари хора, възрастният човек в повечето случаи е зависим от грижите на персонала (Cobo SM., 2014; Ågotnes & Øye, 2018) Специфичните здравни и социални потребности на изследваната група лица са определящи за индивидуалния подход, от който се нуждае всеки от тях. Взаимоотношенията с персонала са от ключово значение за пълноценния живот на институционализираните лица (Eika, M., Dale, B., Espnes, G. A., & Hvalvik, S., 2015).

## 2. МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Статията разглежда взаимоотношенията между настанените лица и персонала в домовете за стари хора, както и между самите обитатели. Анализът се базира на резултати от проучване сред институционализирани лица на възраст 65 и повече години в България. В проучването участваха общо 175 лица на възраст 65 и повече години, настанени в четири домове за стари хора - два в град Варна и два в град Провадия. Във всеки от градовете са включени по две институции – една с общинско финансиране и една с частно финансиране. Информацията от респондентите е получена чрез полуструктурирано интервю.

## 3. РЕЗУЛТАТИ

Резултатите от изследване върху общуването с останалите обитатели на дома са посочени по-долу (Фигура 1). От тях се вижда, че по-голямата част от интервюираните лица се разбират добре с останалите (60%). А около 30 % отбелязват, че са в добри отношения само с някои от обитателите. По време на интервюто някои от респондентите посочиха и конкретни имена сред настанените, за които споделиха, че са им по-близки и с удоволствие прекарват времето си с тях. Сходните проблеми, както и обстоятелствата, пред които са изправени, сплотяват голяма част от обитателите на ДСХ.

**Фигура 1. Общуване с останалите обитатели на дома**



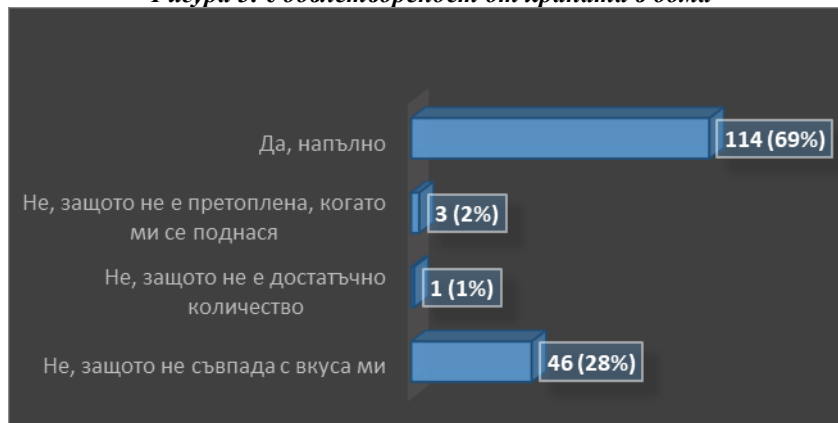
Общуването на настанените с персонала в институцията е представено на Фигура 2. Най-голям дял от респондентите (59%) общуват в разбирателство със служителите от дома за стари хора. На второ място (27%) се нарежда дялът на респондентите, които определят персонала като отзивчив, а на трето се нареждат тези, които дават относителния отговор, че се разбират добре само с някои от служителите (7%). Макар и с пренебрежимо нисък дял (общо 3%), сред получените резултати се наблюдават и негативни отговори. Шест от респондентите (2%) определят отношението на персонала към тях като пренебрежително. Това са лица на възраст от 74 до 92г., четири от които са жени, а двама са мъже. Получени са и резултати, макар и с пренебрежим дял (1%) за оказана вербална агресия върху трима от участниците в изследването. Двама от тях са и сред лицата, определили поведението на персонала като пренебрежително.

**Фигура 2. Общуване с персонала в дома**



По отношение на удовлетворението от храната, която получават в ДСХ, 69% от изследваните лица посочват, че потребностите им са напълно задоволени (Фигура 3). Вторият по разпространение отговор (28%) е, че храната не им харесва, защото не съвпада с вкуса им. Преобладава дялът на лицата, които са доволни от храненето в дома. Този резултат би могъл да се обясни с факта, че голяма част от лицата нямат алтернатива за друго място, където биха могли да живеят. От друга страна, много от ползвателите на тази услуга се чувстват улеснени, защото не им се налага да пазаруват и приготвят самостоятелно храната си. Това е от голямо значение, особено за лицата с тежки съпътстващи заболявания.

**Фигура 3. Удовлетвореност от храната в дома**



На Фигура 4 са представени резултати от разпределението на респондентите спрямо оценката им за сигурността на тяхното здраве и мястото, където биха я получили. По-голямата част (62%) са отговорили, че в институцията се чувстват най-сигурни за здравето си. Като се има предвид комплексната грижа, която получават в домовете, за разлика от минималната или дори липсващата такава в дома, от който идват, разпределението на отговорите е лесно обяснимо.

**Фигура 4. Разпределение на респондентите спрямо това къде биха се чувствали по-сигурни за здравето си**



Проучено е и мнението на респондентите за условията на живот. Те трябваше да посочат къде според тях условията са по-добри - в дома, от който идват или в институцията. Над половината (63%) от интервюираните споделят, че в институцията са срещнали по-благоприятни условия на живот в сравнение с тези в дома им. Получените резултати се обясняват с факта, че голяма част от тях нямат сигурен дом и близки, които да се грижат за тях. В един от домовете, участвали в проучването, много от настанените споделиха, че това място е единствената им алтернатива, тъй като са загубили дома си след развод, преписване на близък или имотна измама.

#### 4. ОБСЪЖДАНЕ

Общуването с останалите настанени в дома се налага по време на целия престой. Особено се затруднява съжителството при нарушена комуникация между ползвателите на дома. Не са малко лицата, които не общуват с никой от останалите обитатели. Най-често това се проявява поради невъзможност за комуникация (нарушен слух, говор, когнитивни способности) или нежелание. Липсата на желание най-често идва като следствие от развита депресивна симптоматика, която се задълбочава още повече при самоизолирането на болния. Много често болните ползватели на услугата самосъзнателно се отделят от останалите като ограничават контактите си с тях. Общуването на настанените с персонала в институцията е важно като се

има предвид продължителното време, което възрастните лица прекарват с него. От друга страна, именно служителите са единствените, на които респондентите разчитат за почти всичко. Те осъзнават своята безпомощност и зависимост, което засилва връзката им с полагащите за тях грижи. Ако обслужващият персонал не насърчава настанените да извършват самостоятелни дейности, то зависимостта им нараства все повече с времето (den Ouden, M., Kuk, N. O., Zwakhaleh, S. M. G., Bleijlevens, M. H. C., Meijers, J. M. M., & Hamers, J. P. H., 2017). Затова е редно настанените да се насърчават към самообслужване, доколкото възможностите им позволяват. Това допълнително ги стимулира и ограничава депресивните прояви. Преминването към живот в институция до голяма степен ограничава контактите на настанените с външния свят, особено ако имат и няколко заболявания, които затрудняват самостоятелното им придвижване извън дома, употребата на телефон. Като цяло оценката на респондентите за общуването им с персонала е положителна – повечето отговори се свързват с разбирателство и добра комуникация между двете страни. По отношение на храненето в домовете, повечето лица са споделили, че са доволни от предлаганата храна. По-специфична група по отношение на храненето се явява тази на лицата с деменция и дисфагия. В случая обслужващият персонал играе жизненоважна роля в осигуряването на помощ при храненето им (Holteng, L. B. A., Frøiland, C. T., Corbett, A., & Testad, I., 2017). Според изследване на Hestevik и Molin, персоналетът оценява времето за хранене на настанените като недостатъчно поради голямото натоварване, при което не може да осигури адекватни и пълноценни хранителни грижи, особено за лицата с по-специфични нужди (Hestevik, C. H., Molin, M., Debesay, J., Bergland, A., & Bye, A., 2019). Нерядко именно липсата на време и индивидуален подход към всеки от настанените, поради свръхнатовареност на персонала, се явяват основни причини за неразбирателства с респондентите. Това от своя страна довежда и до задълбочаване на здравословните проблеми при някои от тях. При лицата с деменция правилната комуникация с персонала е важна за промяна в поведението (Shaw, C., Williams, K. N., & Perkhounkova, Y., 2018). Нерядко обаче тя се явява като истинско предизвикателство за медицинските служители в дома (van Manen, A. S., Aarts, S., Metzelthin, S. F., Verbeek, H., Hamers, J. P. H., & Zwakhaleh, S. M. G., 2021).

По време на проведеното полуструктурирано интервю повечето от настанените споделиха, че имат много ниски пенсии и липса на собствен дом, където да отидат. Удовлетворението от текущите условия би могло да се дължи до голяма степен и на липсата на алтернатива. Друга част от респондентите имат близки и дом, в който да отидат. Те обикновено са в по-тежко здравословно състояние и след подобрене напускат институцията. За много от лицата, това което получават в институцията е много повече, отколкото биха могли да си позволят, ако живеят извън нея. Здравният статус на повечето респонденти и съпътстващото чувство на безпомощност, което изпитват, постепенно повишават доверието в институционалната грижа. Много от респондентите, след загубата на своя партньор, са останали съвсем сами в дома си. Голяма част от тях изпитват различни затруднения, свързани с осигуряването на здравни грижи, поради което присъствието на медицински персонал в ДСХ ги успокоява. В домовете, участвали в проучването, винаги има дежурен медицински персонал. С възрастните лица работят освен медицински сестри, също и рехабилитатори, лекар. Комплексната грижа за здравето, която се оказва там, спомага значително за по-нататъшното възстановяване при много от ползвателите на услугата. Подобряването на компетенцията на служителите чрез организиране на обучителни курсове и семинари би се отразило положително върху грижата за възрастните лица. Това е от голямо значение особено за онези от тях, които имат когнитивни нарушения, изискващи комплексна и по-компетентна грижа (Wang, Y., Liu, Y., Tian, J., Jing, M., & Zhang, K. (2020). Нерядко се наблюдава и връщане към живот в общността след възстановяване на двигателните възможности при приложение на системна рехабилитация и лечение на заболяванията, с които лицето е постъпило в дома. Голяма част респондентите считат, че условията на живот за тях са по-добри в институцията, отколкото в дома им, защото много от тях са загубили своя дом или никога не са притежавали недвижима собственост. Осигуряването на място, в което да живеят, отопление през зимните месеци и храна три (или четири) пъти на ден, както и на медицинско обслужване за повечето от ползвателите е нещо, което няма как да постигнат, ако бъдат изведени от институцията. Споделяйки своите проблеми преди институционализацията, респондентите оценяват настоящия момент като много добро развитие на обстоятелствата. Въпреки това някои споделиха, че биха желали да се върнат в собствения си дом, при своите близки, поради по-добрите условия, които са имали преди това. Домашната обстановка и наличието на близки, според тях са предпоставки за по-добър живот от този в ДСХ. Преминването в институция при тези респонденти се дължи най-често на невъзможност на близките им да полагат необходимите за тях грижи.

## 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общуването с останалите обитатели на дома, както и с персонала са ключови аспекти от престоя, тъй като това са лицата, с които протича ежедневието на настанените в институция възрастни хора. При извършеното

проучване се установи, че по-голямата част от респондентите намират институционалната среда като по-сигурно място за здравето си. Преобладава и мнението, че условията в дома за стари хора са по-добри от тези в дома, от който идват. В заключение може да се обобщи, че институционалната среда осигурява сигурност и спокойствие особено за тези респонденти, които не са имали подходящи жилищни условия преди постъпване, както и необходимата им здравна помощ спрямо потребностите им.

#### **ПРЕДНАЗНАЧЕНИЯ**

Проучването е извършено по Проект №19032 „Социално-медицински проблеми, свързани с институционализацията на лицата на възраст 65 и повече години“ на Фонд Наука към Медицински университет „Проф. д-р Параскев Стоянов“ – гр. Варна. Изследователите благодарят на всички колеги и преподаватели за подкрепата им.

#### **ЛИТЕРАТУРА**

- Ågotnes, G., & Øye, C. (2018). Facilitating resident community in nursing homes: A slippery slope? An analysis on collectivistic and individualistic approaches. *Health: An Interdisciplinary Journal for the Social Study of Health, Illness and Medicine*, 22(5), 469–482
- Cobo, Carmen María Sarabia. (2014). The influence of institutionalization on the perception of autonomy and quality of life in old people. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 48(6), 1013-1019
- den Ouden, M., Kuk, N. O., Zwakhalen, S. M. G., Bleijlevens, M. H. C., Meijers, J. M. M., & Hamers, J. P. H. (2017). The role of nursing staff in the activities of daily living of nursing home residents. *Geriatric Nursing*, 38(3), 225–230
- Eika, M., Dale, B., Espnes, G. A., & Hvalvik, S. (2015). Nursing staff interactions during the older residents' transition into long-term care facility in a nursing home in rural Norway: An ethnographic study. 12.
- Fernández-Carro, C. (2016). Ageing at home, co-residence or institutionalisation? Preferred care and residential arrangements of older adults in Spain. *Ageing and Society*, 36(3), 586–612
- Hestevik, C. H., Molin, M., Debesay, J., Bergland, A., & Bye, A. (2019). Healthcare professionals' experiences of providing individualized nutritional care for Older People in hospital and home care: A qualitative study. *BMC Geriatrics*, 19(1), 317
- Holteng, L. B. A., Frøiland, C. T., Corbett, A., & Testad, I. (2017). Care staff perspective on use of texture modified food in care home residents with dysphagia and dementia. *Annals of Palliative Medicine*, 6(4), 9.
- Shaw, C., Williams, K. N., & Perkhounkova, Y. (2018). Educating Nursing Home Staff in Dementia Sensitive Communication: Impact on Antipsychotic Medication Use. *Journal of the American Medical Directors Association*, 19(12), 1129–1132
- van Manen, A. S., Aarts, S., Metzelthin, S. F., Verbeek, H., Hamers, J. P. H., & Zwakhalen, S. M. G. (2021). A communication model for nursing staff working in dementia care: Results of a scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 113, 103776
- Wang, Y., Liu, Y., Tian, J., Jing, M., & Zhang, K. (2020). Analysis on nursing competence and training needs of dementia caregivers in long-term care institutions. *International Journal of Nursing Sciences*, 7(2), 198–205