



## Основи на комуникацията и подхода



Учебна цел: Уважително и признателно общуване

Ясната приятелска и внимателна комуникация е важна за успешното обслужване. Нашият език и езикът на тялото ни пряко влияят на хората срещу нас и на техните реакции.

Ето полезни съвети за внимателна комуникация:

- **Уважение и признателност:** Обърнете внимание на това как общувате – вербално и с тялото си. Учтивото обръщение и приятелските маниери са важни. Например, обръщайте се един към друг учтиво, като използвате собствените си имена.
- **Индивидуални нужди:** проявете разбиране към лицето, за което се грижите. Съобразете се с индивидуалните нужди и предпочитания. Обърнете внимание на дискомфорта.
- **Разбиране и търпение:** Проявете разбиране и бъдете търпеливи. Индикация за предстоящи действия чрез намек или нежно докосване по рамото може да бъде полезно тук.
- **Слушайте и разберайте:** Слушайте активно и проявявайте интерес. Кажете на другия човек, когато не разбирате нещо или имате притеснения.
- **Адаптиран език:** Наблюдавайте дали човекът ви разбира. Съобразете с човека скоростта и силата на гласа си. Пояснете, ако нещо е неразбираемо. Посочете предмети или използвайте помощни средства за обяснение.

Добрата комуникация може да подобри обслужването, а също и съвместното съществуване.

Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Помощ при загуба на съзнание



**Учебна цел:** Правилно поведение в случай на колапс или припадък

Колапсът или припадъкът е внезапна и кратка загуба на съзнание. Засегнатото лице потъва в креслото или пада на пода и не реагира.

Изпълнете следните мерки:

- Уверете се, че засегнатото лице лежи или седи безопасно. Проверете околното пространство за възможни опасности.
- Говорете силно на човека и се опитайте да го събудите. Попитайте за името му и как се чувства.
- Когато човекът отново реагира, проверете за наранявания.
- Важна забележка: ако загубата на съзнание продължи повече от минута, това се счита за безсъзнание – остро спешно състояние!
- Оставете с човека, докато не се възстанови напълно. Ако е необходимо, проверете кръвното му налягане и пулс и предложете нещо за пиене.
- Наблюдавайте дали състоянието на лицето остава стабилно и информирайте близките за ситуацията!
- Ако не се чувствате сигурни или състоянието се влошава, незабавно потърсете медицинска помощ и следвайте плана за спешни случаи.
- Документирайте всичко за инцидента.

Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Помощ при загуба на съзнание



**Цел на обучението:** Правилно поведение при изпадане на човек в безсъзнание

Продължителна загуба на съзнание, т.е. повече от минута, е остро спешно състояние! Осигурете първа помощ, като следвате тези стъпки:

- Внимателно разклатете раменете на човека и осигурете безопасна среда.
- Вслушайте се, вижте и усетете дали човекът вдишва последователно поне за десет секунди.
- Ако в домакинството има друг човек, извикайте силно за помощ и привлечете внимание към ситуацията.
- Ако има дишане, поставете човека в стабилна странична позиция.
- Тук са възможни различни техники.
- Свалете облекло, което може да му стяга.
- Като последна стъпка протегнете главата и отворете устата на човека. Проверете дали устата е чиста и дали може да изтече кръв, повърнато или слюз.
- След това наберете спешния номер 144 и продължете да наблюдавате дишането му.
- Следвайте плана за спешни случаи и останете с човека, докато пристигне спасителната служба. Информирайте роднините за ситуацията.
- Ако е необходимо, проверете кръвното налягане и пулса си и документирайте всичко за инцидента.
- Ако дишането не е възможно, започнете реанимационни мерки!

Информация и подробни инструкции можете да намерите например на уебсайта на Червен кръст. Посещението на курс за първа помощ също може да ви помогне да се почувствате по-сигурни.

Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Основни положения при мобилизация



**Цел на обучението:** Безопасна подкрепа при мобилизация

За хората, които се нуждаят от чужда помощ, ограничената подвижност е предизвикателство. С правилна мобилизация те могат да запазят подвижността и самостоятелността си по един гарантирано безопасен начин.

- **Комуникация:** Говорете с лицето ясно и с уважение. Обяснявайте последователността и целта на процеса.
- **Стимулиране на самостоятелността:** Използвайте съхранената функционалност на тялото. Давайте възможност на лицето активно да Ви съдейства и не поемайте задачи, с които то може да се справи само.
- **Използване на помощни средства:** Използвайте подходящи помощни средства като дръжки, бастуни, патерици, проходилки, които отговарят на потребностите на лицето и подпомагат подвижността му.
- **Наблюдение:** Извършвайте движенията внимателно. Следете за признаци за дискомфорт или болка и реагирайте на тях.
- **Безопасност:** Отстранявайте препятствията, в които лицето може да се препъне и се грижете пътят пред него да е свободен. Погрижете се да носи подходящи обувки, които не се хлъзгат.
- **Лична безопасност:** Внимавайте за правилната стойка на собственото Ви тяло и пазете собствения си опорно-двигателен апарат. Ергономичните техники могат да Ви помогнат.

Тези мерки допринасят да подпомагате по безопасен начин подвижността и самостоятелността на лицето, за което полагате грижи.

### Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Правилна помощ при промяна на положението



**Цел на обучението:** Безопасна промяна на положението

Тук Ви показваме стъпка по стъпка как да преместите безопасно лицето от леглото или дивана до фотьойла или инвалидната количка

**Подготовка:** Обяснете на лицето какво правите и защо и проверете дали няма в близост препятствия, в които има опасност да се спъне. Мотивирайте го да Ви съдейства и да прояви самостоятелност. Погрижете се за обувки, които не се хлъзгат. При необходимост използвайте противоплъзгащи се подложки или помощни средства за преместване.

**Позиция на тялото:** Поставете лицето в седнало положение. То трябва да седи изправено и да се чувства в безопасност. Проверете дали краката му са стъпили здраво на земята. Позиционирайте фотьойла или инвалидната количка странично до дивана или леглото и я застопорете със спиращката.

**Преместване:** Помолете лицето да се наклони леко напред. Стабилизирайте го. Тук то може да постави дланите си около врата Ви. Леко приклекнете, повдигнете лицето от леглото или дивана и внимателно се завъртете по посока към фотьойла или инвалидната количка. Внимателно го сложете да седне.

**Проверка:** Проверете дали лицето е седнало удобно и стабилно във фотьойла или инвалидната количка и дали се чувства добре.

Тези инструкции ще Ви помогнат да местите лицето, за което полагате грижи, безопасно и ефективно.

Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Помощ след падане



**Цел на обучението:** Безопасна и щадяща помощ след падане

След падане окажете подкрепа, като предприемете следните действия:

### Стъпка 1: Преценка на ситуацията

Запазете спокойствие и успокойте лицето. Проверете дали не изпитва болки или дали няма наранявания. При необходимост извикайте „Бърза помощ“.

### Стъпка 2: Подготовка

Обяснете какво възнамерявате да направите и защо. Дайте възможност на лицето да се отпусне, преди да се изправи. Сложете за тази цел например възглавница под главата му. Проверете дали около него няма препятствия, в които може да се спъне, или други опасности. За да му помогнете, сложете до него например стабилен фотьойл.

### Стъпка 3: Вдигане

Завъртете лицето настрани и му помогнете бавно да се изправи. За да го подкрепите, можете да му подадете ръка или да го насочите да се хване за фотьойла. Внимателно сложете лицето да седне във фотьойла.

### Стъпка 4: Проверка

Останете при лицето, докато не се почувства в безопасност и предложете по-нататъшна помощ. Наблюдавайте състоянието му известно време.

### Стъпка 5: Документиране

Документирайте инцидента и информирайте отговорното лице за контакт. Важно: При тежки наранявания или ако лицето, за което се грижите, се чувства зле, извикайте професионална медицинска помощ.

#### Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München  
Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Обща информация относно хигиената



**Цел на обучението:** Разбиране и прилагане на хигиенните изисквания

Когато се полагат грижи за дадено лице, особено важни са три сфери от хигиената:

**Хигиена на ръцете:** Мийте ръцете си преди и/или след следните дейности:

- Преди приготвяне на храна
- След ходене до тоалетна
- След прибиране въщи
- След контакт с отпадъци или животни
- Преди и след контакт с лекарства или козметика
- След почистване на носа, кашляне или кихане.

**Лична хигиена:** Включва грижа за тялото и кожата, както и за външния вид.

- Поддържайте чист и спретнат външен вид.
- Насърчавайте лицето, за което се грижите, към самостоятелност и поемане на лична отговорност.
- Когато оказвате помощ при поддържане на тялото или при почистване след ходене до тоалетна, можете да използвате ръкавици или престилка.

**Хигиена на околната среда:**

- Поддържайте общите помещения и площи чисти. Спазвайте графика на домакинството и специалните хигиенни правила.

Спазването на хигиенните правила може да предотврати болести, подобри самочувствието и поддържа доброто здраве.

Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Информация за храненето и приема на напитки



**Цел на обучението:** Разпознаване и правилно откликване на потребностите

Правилното хранене съществено допринася за здравето и доброто самочувствие и затова е важно при полагането на грижи. Всеки човек има индивидуални предпочитания и сам решава какво, кога и колко да яде и пие. Тези правила важат за хора без специален хранителен режим или заболявания. Информирайте се относно евентуалните нужди и предписаните диети още в самото начало!

За да гарантирате добра грижа, обърнете внимание на следното:

- **Изгответе хранителен план:** Изгответе заедно хранителен план, за да вземете под внимание предпочитанията на всички.
- **Избягвайте пришпорване и принуда:** При хранене не карайте лицето да бърза, не му оказвайте натиск и не се дръжете с него покровителствено.
- **Стимулирайте самостоятелност:** Насърчавайте обгрижваното лице да проявява самостоятелност. При необходимост използвайте помощни средства като дебели дръжки или чаши.
- **Правилна позиция при седене:** Внимавайте при хранене и приемане на напитки лицето да седи изправено.
- **Разпознаване на проблемите:** Някои хора избягват да приемат храна поради зъбни протези, затруднения при преглъщане или рани в устната кухина. Бъдете наблюдателни и ако е необходимо, извикайте професионална помощ! При проблеми водете протоколи относно поведението при хранене и приемане на напитки.
- **Следете храносмилането:** Промяната на храните и напитките може да повлияе храносмилането. Следете въздействието върху храносмилането.
- **Прием на достатъчно течности:** Следете обгрижваното лице да приема достатъчно течности.

Тези мерки ще Ви помогнат да разпознавате и удовлетворявате хранителните нужди на лицето, за което се грижите.

Quellen:

Altmann, K.; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistentz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiler, C.; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München





## Помощ при обличане и събличане



**Цел на обучението:** Оказване на безопасна и уважителна помощ при обличане и събличане

За да помагате успешно, е нужно да стимулирате самостоятелността на обгрижваното лице и да уважавате индивидуалните му потребности, както и неговия стил на обличане.

Спазвайте следните правила:

- **Оповестяване на действията:** Обяснявайте какво ще правите и проверявайте дали лицето стои или седи стабилно.
- **Бъдете спокойни и търпеливи:** Помагайте на лицето спокойно и търпеливо, без резки движения.
- **Лична неприкосновеност и достойнство:** Внимавайте да запазите личната неприкосновеност и достойнството на лицето, особено в интимни ситуации.
- **Отчитане на температурната чувствителност:** Избирайте дрехи в съответствие с усещането за топлина или студ на лицето.
- **Чисти дрехи и хигиена:** Проверявайте дали дрехите са чисти и насърчавайте лицето да се грижи за личната си хигиена.
- **Спазвайте последователността:** При обличане на лица с намалена двигателна способност започвайте първо с по-слабите части на тялото.

Спазването на тези правила допринася за това, да оказвате възможно най-добрата помощ на обгрижваното лице при обличане и събличане.

Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Информираност и увереност като личен асистент – съвет и подкрепа

Това видео Ви показва къде и как можете да получите безплатно съвет и подкрепа, когато имате въпроси относно дадени ситуации в работата Ви като личен асистент.

Като асистент с 24-часова заетост, Вие носите отговорност за благосъстоянието на лицето, за което се грижите. Вашите задължения включват домакински дейности и подкрепа в ежедневието.

В специфични случаи имате право да полагате санитарни и медицински грижи, които трябва да Ви бъдат предварително обяснени, показани и възложени от квалифициран здравен работник или лекар.

Дейностите, за които е нужно да Ви бъдат делегирани права (така наречените "Delegationstätigkeiten"), са регламентирани от закона.

Информация за тях и по въпроси, свързани с упражняването на дейността „личен асистент“, можете

да намерите например на уебсайта на Sozialministerium и Wirtschaftskammer Österreich (Австрийското министерство на социалните грижи и Австрийската стопанска камара). Ако при все това не сте сигурни какво имате право да вършите и какво не, обърнете се към Вашата агенция, Fachverband für Personenberatung und Personenbetreuung (Професионалният съюз за индивидуалноконсултиране и лична грижа) към Wirtschaftskammer Österreich или към CuraFAIR на организацията Volkshilfe, консултативен център за лични асистенти с 24 часова заетост.

Вашите притеснения и интереси са важни, за да бъдат грижите, които полагате, добри, и за да си осигурите приятна работна атмосфера.

**Не трябва да изпитвате неувереност – просто питайте!**

### Quellen:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) (Hg.) (2024): 24-Stunden-Betreuung zu Hause. Ein Überblick, Wien

Volkshilfe Oberösterreich (2024) [online] Startseite CuraFAIR <https://www.volkshilfe-ooe.at/dienstleistung/curafair/> [Zugriff am 13.11.2024]

WKO (2024): Gewerbe und Handwerk. Personenberatung und Personenbetreuung – Österreich [online] <https://www.wko.at/oe/gewerbe-handwerk/personenberatung-betreuung/start> [Zugriff am 13.11.2024]



## Съвети за ежедневни дейности

Активността повишава настроението, заздравява социалните връзки и осигурява разнообразно протичане на деня. В зависимост от предпочитанията можете да включите в делничния график разходки, съвместно готвене или решаване на загадки и игри на карти – ефектът ще е позитивен. Затова в 24-часовото обслужване тези дейности са изключително важни.

Редовните двигателни упражнения също имат много предимства: те укрепват мускулатурата, съхраняват подвижността и гъвкавостта, стимулират самостоятелността и така подобряват общото здравословно състояние и качеството на живот. Ето няколко прости упражнения, които можете да изпълнявате заедно, също и в седнало положение.

- Сгъване на ръцете
- Кръгови движения на стъпалата
- Повдигане на раменете
- Повдигане на краката и коленете

Уверете се, че избраните от Вас упражнения са безопасни и подходящи – някои движения не са подходящи за хора с определени заболявания или рани.

Редовните и подходящо подбрани дейности стимулират здравето на лицето, за което полагате грижи, както и Вашето собствено здраве.

### Quellen:

Altmann, K; Keller, C. (Hg.) (2021): Pflegeassistenz Heute. Elsevier Health Sciences, München

Braunschweiger, C; Köder, C. (2022): Praxisanleitung Pflege: Lehrbuch für die Weiterbildung. Elsevier Health Sciences, München



## Гарантиране на качеството на домашните грижи

информация относно домашните посещения за лица, които получават финансова помощ за 24-часова грижа

Гарантирането на качеството на домашните грижи е мярка, безплатна за хората, нуждаещи се от грижи и подкрепа. Посещенията по домовете се извършват от специално обучени здравни работници, за да подпомогнат асистентите с 24-часова заетост, нуждаещите се от грижи лица и техните близки. Целта е даване на практически инструкции, указания и съвети за помощните средства или предлагане на други оферти, както и събиране на статистически данни.

Домашното посещение не е проверка на 24-часовия болногледач, а подкрепа за хората, нуждаещи се от болногледачески грижи. За подобряване на качеството на грижите в бъдеще ще има повече посещения по домовете.

Агенцията за социално осигуряване на самостоятелно заетите лица /Sozialversicherungsanstalt für Selbstständige/ организира посещенията по домовете за социалното министерство. Правилата за домашните посещения ще намерите на сайта на социалното министерство или на сайта на Агенцията за социално осигуряване на самостоятелно заетите лица.

### Quellen:

Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen (2024): Pflege daheim. Pflegegeld und Informationen für pflegende Angehörige [online]. Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen. <https://www.svs.at/cdscontent/load?contentid=10008.763422#page=29> [Zugriff am 29.10.2024]

BMSGPK (2024): 24-Stunden-Betreuung [online]. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. [https://www.sozialministeriumservice.at/Angehoerige/Pflege\\_und\\_Betreuung/24-Stunden-Betreuung/24-Stunden-Betreuung.de.html](https://www.sozialministeriumservice.at/Angehoerige/Pflege_und_Betreuung/24-Stunden-Betreuung/24-Stunden-Betreuung.de.html) [Zugriff am 29.10.2024]

BMSGPK (2024): Qualitätssicherung [online].- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. <https://www.sozialministerium.at/Themen/Pflege/Qualitaetssicherung.html> [Zugriff am 29.10.2024]