

Н.Т. Джайнакбаев, А.Т. Маншарипова, Л.С. Даулетова, Т.А. Асимова,
Г.В. Шокарева, С.Н. Третьякова, М.В. Давыденко
НУО «Казахстанско-Российский медицинский университет» г. Алматы, Казахстан

УНИВЕРСИТЕТСКАЯ МОДЕЛЬ ИНТЕГРАЦИИ НАУКИ И ПРАКТИКИ: РАБОТА CALL-ЦЕНТРА

В статье впервые показана деятельность образованной в КРМУ в 2015 г. модели оказания онлайн психологической помощи. Представлен новый вид профессиональной деятельности медицинского, психологического и социально-правового характера, направленный на восстановление, сохранение и укрепление здоровья детей с ограниченными возможностями. Помимо оказания непосредственно психологической помощи родителям в 2168 семьях, во многих случаях, требовались врачебные консультации, консультации по вопросам обучения детей и разъяснения на правовые темы.

Ключевые слова: дети-инвалиды, психологическая и медико-социальная помощь, Call-центр университета, онлайн консультирование

Актуальность.

Проблема психического здоровья подрастающего поколения - сегодня является глобальной проблемой. Не зря эту проблему рассматривали как проблему национальной безопасности. Основное направление в области научных изысканий в отношении охраны психического здоровья детей проходит в области медико-социально-правовых оценок.

С учётом приоритетности обеспечения медико-социальной работы в области психического здоровья в нашем университете успешно реализуется проект «Разработка научно-обоснованных предложений для оказания психологической и медико-социальной помощи детям-инвалидам». Оказание онлайн психологической поддержки лицам, имеющих детей-инвалидов, - новый вид профессиональной деятельности медицинского, психологического и социально-правового характера, созданный на основе многих дисциплин в нашем университете, направленный на восстановление, сохранение и укрепление здоровья. С мая 2015 года на базе НУО «Казахстанско-Российский медицинский университет» создан Call-центр (колл-центр) с привлечением опытных специалистов разного профиля, который имеет полноценное научное сопровождение для разработки нового направления в медицинской деятельности. Call-центр выполняет функции консультирования лиц, имеющих детей инвалидов, а также обязанности обучения на до- и последипломном уровне, разрабатывает научно обоснованные предложения по доступному отдаленному online медико-психологическому консультированию лиц, попавших в затруднительное положение. Организационное и научно-методическое сопровождение осуществляется ведущими научными сотрудниками отдела научной работы (3 сотрудника, в том числе социолог), которые ежедневно работают с 14 часов до 18 часов в университетском колл-центре. В состав Call-центра, возглавляемого ректором университета, д.м.н., профессором Джайнакбаевым Н.Т., входят опытные врачи психологи, психиатры, преподаватели на базе 2-х кафедр психиатрии и психологии (7 врачей, 1 преподаватель).

Кроме того, по мере необходимости привлекаются штатные сотрудники, доктора медицинских наук, профессора профильных медицинских кафедр университета. Психологические консультации каждому пациенту осуществляются в течение 40 минут, консультация происходит в режиме онлайн беспроводной связи. Заявки на консультацию принимаются со всех регионов республики и передаются отделу научной работы за день до консультаций. Режим бесперебойной онлайн консультации университет обеспечивает в течение всего срока работы. За месяц до консультаций предоставляется график работы консультантов в Министерство труда и социальной защиты Республики Казахстан.

Таким образом, основная стратегия заключается в обеспечении семей, имеющих детей-инвалидов, доступной помощью, консультацией, поддержкой.

Материалы и методы.

Количество удовлетворительных ответов на вопросы по заявкам родителей за 2015-2018 гг. составило 2168. Без консультаций остались семьи в регионах по причине технического характера, так как звонки в колл-центр не поступали из-за отсутствия связи.

Положительными сторонами онлайн-консультирования специалистами являются: оказание индивидуальной психотерапевтической, психологической, социальной, консультативной медицинской помощи населению и советы социальным работникам и педагогам, работающим с семьями детей-инвалидов в отдаленных районах. К отрицательным сторонам онлайн-консультирования со стороны специалистов мы отнесли отсутствие интернет связи в некоторых отдаленных населенных пунктах.

Полученные результаты и обсуждение.

За период работы Call-центра с мая 2015 г. по сентябрь 2018 года поступило 2168 заявок, из них были обслужены 73,8% пациентов, 26,2% не получили консультаций из-за отсутствия связи в отдаленных районах или\и проблем у них с интернетом.

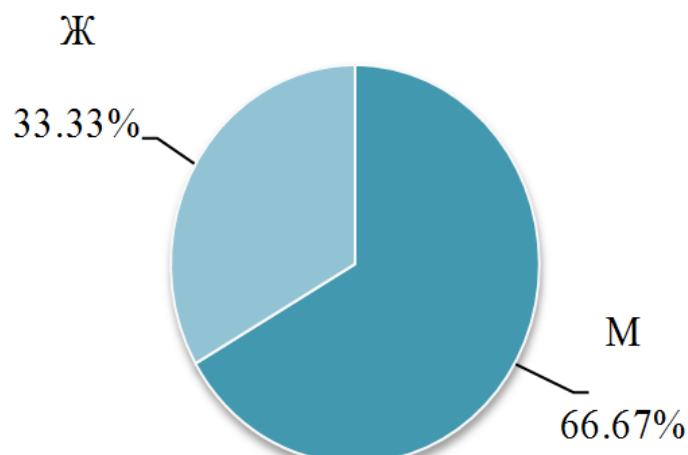


Рисунок 1 - половозрастной состав детей инвалидов, родители которых к нам обратились

На рисунке 2 представлено количество детей по возрастам, у которых имелась инвалидность.

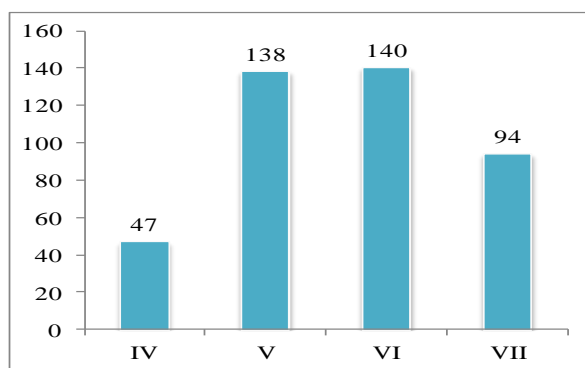


Рисунок 2 - Количество обслуженных пациентов, относящихся к разным периодам детского возраста (IV-VII)

Примечание: IV. Период раннего детского возраста — от 1 года до 3 лет. V. Период дошкольного возраста — от 3 до 7 лет. VI. Период младшего школьного возраста — от 7 до 11 лет. VII. Период старшего школьного возраста — с 12 до 17—18 лет.

В колл-центр КРМУ обращались лица, воспитывающие детей инвалидов с разными формами детского церебрального паралича, умственной отсталостью, эпилепсией и ВПР в возрасте от 1 года до 18 лет. Наиболее часто возникали вопросы, связанные с проблемами детей от 5 до 11 лет. Отмечено, что у семей, воспитывающих инвалидов в период раннего возраста нет педагогических проблем, в отличие от семей, имеющих детей более старшего возраста.

Выводы.

Таким образом, тематика обращений родителей в Call-центр была разнообразной. Нами были изучены и предоставлены ответы на психологические, медицинские, педагогические, социальные и юридические вопросы, касающиеся здоровья детей-инвалидов. В дальнейшем, по мере развития проекта необходимы междисциплинарные команды из специалистов психологов, медиков, социальных работников, юристов. За время осуществления работы колл-центра как модели оказания онлайн психологической помощи нами осуществлено 2168 консультаций семьям, воспитывающих детей инвалидов, которые проживали в отдалённых населённых пунктах РК. За онлайн консультациями в подавляющем большинстве обращались семьи, имеющие детей с диагнозами ДЦП и умственной отсталостью. Помимо оказания непосредственно психологической помощи родителям, во многих случаях семьям требовались врачебные консультации, коррекции лечения и терапии сопутствующих заболеваний, консультации по поводу образования детей, рассматривались такие вопросы, как обучение детей в специализированных учреждениях, переход на домашнее обучение, возможность обучения детей, имеющих ограниченные возможности в общеобразовательных школах.

Таким образом, нами впервые показана научно-обоснованная модель функционирования онлайн психологического колл-центра для семей, воспитывающих детей инвалидов и работа мультидисциплинарной команды (психолог, социолог, педагог).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Государственная программа развития здравоохранения Республики Казахстан «Саламатты Қазақстан» на 2011-2015 годы.- 16 с.
- 2 Raviglione M, Krech R. Tuberculosis: still a social disease // Int. J. Tuberc. Lung. Dis.- 2011.- №15.- P.6-8.
- 3 Тетерский С.В. Введение в социальную работу. - М.: 2003. -354 с.
- 4 Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. – Екатеринбург: 2005. – 142 с.
- 5 Т.А. Власова, В.И. Лубовский, Н.А. Цыпина Дети с задержкой психического развития. – М.: 1984. – 267 с.

**Н.Т. Джайнакбаев, А.Т. Маншарипова, Л.С. Даулетова, Т.А. Асимова,
Г.В. Шокарева, С.Н. Третьякова, М.В. Давыденко**

Қазақстан-Ресей медициналық университеті, Алматы қаласы, Қазақстан республикасы

ҒЫЛЫМ МЕН ТӘЖІРИБЕНІ ИНТЕГРАЦИЯЛАУДЫҢ УНИВЕРСИТЕТТІК ҮЛГІСІ: CALL-ОРТАЛЫҚТЫҢ ЖҰМЫСЫ

Түйін: Мақалада алғаш рет Қырымда 2015 жылы құрылған онлайн психологиялық көмек көрсету моделінің жұмысы көрсетілген. Мүмкіндігі шектеулі балалардың денсаулығын қалпына келтіруге, сақтауға және нығайтуға бағытталған медициналық, психологиялық және әлеуметтік-құқықтық сипаттағы кәсіби қызметтің жаңа түрі ұсынылған. 2168 отбасында ата-аналарға тікелей психологиялық көмек көрсетуден басқа, көптеген жағдайларда дәрігерлік кеңестер, балаларды оқыту мәселелері бойынша кеңестер және құқықтық тақырыптарға түсініктемелер талап етілді.

Түйінді сөздер: мүгедек балалар, психологиялық және медициналық-әлеуметтік көмек, университет call-орталығы, онлайн кеңес беру

**N.T. Dzhaynakbaev, A.T. Mansharipova, L.S. Dauletova, T.A. Asimova,
G.V. Shokareva, S.N. Tretyakova, M.V. Davydenko**

Kazakhstan-Russian medical university, Almaty, Kazakhstan

UNIVERSITY MODEL OF INTEGRATION OF SCIENCE AND PRACTICE : WORK OF CALL-OF CENTER

Resume: In the article activity is first shown by form in KPMU in 2015 models of providing on-line of psychological help. The new type of professional activity of medical, psychological and socially-legal character, sent to renewal, maintenance and strengthening of health of children with limit possibilities, is presented. Besides providing directly of psychological help to the parents in 2168 families, in many cases, medical consultations were required, to consultation on questions of educating of children and elucidation on legal themes.

Keywords: children with disabilities, psychological and mental health care, Call center University, online consulting