

Н.Т. Джайнакбаев, С.З. Ешимбетова, Қ.М. Тоқсанбай, Э.Ю. Шатагулова,
С.А. Вазарцев, Д.Я. Юсупов, Е.А. Исаев
НУО Казахстанско-Российский медицинский университет
Кафедра психиатрии, наркологии и неврологии

ОПЫТ РАБОТЫ CALL-CENTER ПО ОКАЗАНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ ДЕТЕЙ ИНВАЛИДОВ И АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА 2019 ГОД ПО РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

В данной работе проведен анализ заявок (обращений) поступивших от родственников детей-инвалидов в Call-center, осуществляющего свою деятельность с 2015 года на базе Казахстанско-Российского Медицинского Университета. Это уникальный новый метод в работе врача-психиатра (психолога): онлайн консультирование родственников детей-инвалидов по целому ряду жизненно важных вопросов (клинических, социальных, медико-психологических, лечебно-диагностических, этических, профилактических, тактических, педагогических). В результате исследования выявлены –регионы Республики Казахстан, наиболее чаще обращающихся за онлайн-консультацией, уточнен контингент, обратившихся за помощью. Также сделан анализ с точки зрения этиопатогенеза, нозологии. Полученные результаты служат улучшению качества жизни детей-инвалидов, помогут их родственникам и заинтересованным лицам успешно осуществлять социально-реабилитационную и психокоррекционную программу.

Ключевые слова: онлайн-консультирование, call-center, дети-инвалиды, родственники, заявки, социально-психологическая и медико-коррекционная помощь

Актуальность. Проблема детской инвалидности в нашей стране является одной из самых актуальных вопросов. Согласно данным министерства труда и социальной защиты РК от 15 апреля 2019 года, в 2018 году отмечается рост инвалидности как среди взрослых, так и среди детского населения страны. В частности, 680 тысяч людей с инвалидностью в целом, из них 87 тысяч детей в возрасте до 18 лет, что составляет 1,5% от общей численности детского населения и 12,8% от общего количества инвалидов. В динамике отмечается рост количества детей в общей структуре инвалидов. Только за последние семь лет рост составил 2%, и ведущая роль в накопленной структуре причинения инвалидности принадлежит трем классам болезней: по итогам 2018 года это болезни нервной системы, врожденные аномалии и психические расстройства. На их долю приходится 72,8% [2].

В связи с конвенцией ООН от 13 декабря 2006 года о правах инвалидов необходимо организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности помощи и поддержки инвалидам [3].

С целью совершенствования данного положения, впервые в рамках внутривузовского гранта использован новый подход в работе врача-психиатра (психолога): онлайн консультирование по целому ряду жизненно важных вопросов для родственников детей-инвалидов (клинических, социальных, медико-психологических, лечебно-диагностических, этических, профилактических, тактических, педагогических, а также «просто человеческих»). Данный новый механизм деятельности врача-психиатра (психолога) или врача оказывающего консультативную помощь предусматривает отсутствие пространственных и личных барьеров, соблюдение принципов конфиденциальности, анонимность, что не менее важно для семей, где есть дети-инвалиды. В этой связи данный способ работы врача (психолога) представляет огромный интерес, не только для практического здравоохранения, но и для служб и ведомств, оказывающих социальную помощь детям-инвалидам.

Цель исследования. Изучить и проанализировать качества оказания социально-психологической и медико-коррекционной помощи детям-инвалидам методом онлайн консультирования.

Материалы и методы. Для достижения поставленной цели резидентами кафедры психиатрии, наркологии и неврологии изучены заявки родственников детей-инвалидов по РК за 2019 год, поступающих в call-center Казахстанско-Российского медицинского университета. Всего за данный период было принято 143 заявок на оказание консультативной помощи, из них 96 (67,2%) обслужены (получили консультацию), 47 (32,8%) – не обслужены, по тем или иным причинам, не зависящим от работы call-center (не выход на связь, перенос на другое время и т.д.).

Данные показатели, обратившихся за онлайн консультацией по регионам Республики Казахстан приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Показатели обратившихся за онлайн консультацией по регионам Республики Казахстан

Регионы	Абсолютное количество заявок	% показатель
Алматинская область	28	29,2
ЗКО, г. Уральск	22	22,9
Мангыстауская область	21	21,9
ЮКО	8	8,3
Остальные области	17	17,7
Всего	96	100

Данные таблицы 1 свидетельствуют о превалировании обращений родственников детей инвалидов с Алматинской области, что свидетельствует, как о большем количестве детей инвалидов в данном регионе страны, так и об активном участии родственников в решении социально-психологических и медико-коррекционных проблем. В то же время, наименьшее число обращений приходится на Восточно-Казахстанскую область, всего- 1,04% (рисунок 1).

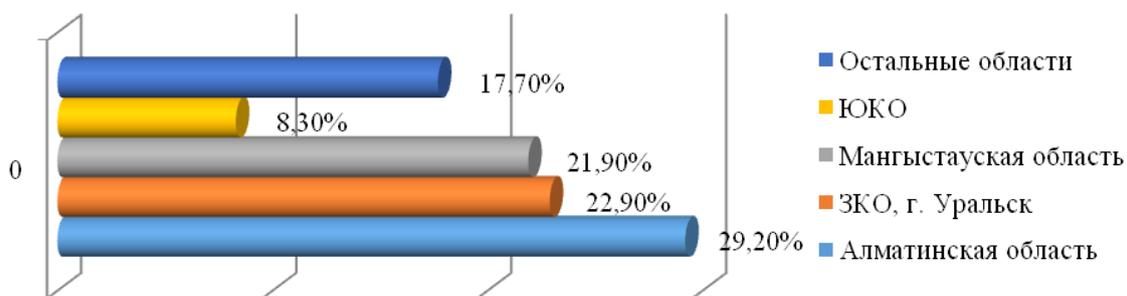


Рисунок 1

Изучение контингента обратившихся лиц за онлайн консультациями показало неравномерность, а также ограниченность участия и заинтересованности окружающих в жизни детей-инвалидов (таблица 2).

Таблица 2 - Социальная характеристика лиц, обратившихся за онлайн консультацией в call-center

Обратившиеся	Общее количество	% показатель
Мама	68	70,8
Папа	4	4,16
Тетя	1	1,04
Дядя	1	1,04
Бабушка	1	1,04
Психолог	1	1,04
Социальный работник	16	16,6
Социальный педагог	2	2,05
Другие	1	1,04
Нет данных	1	1,04
Всего	96	100

Как видно из таблицы 2, в большинстве случаев за помощью обращались только мамы 68 (70,8%), несмотря на то, что как правило, дети-инвалиды являлись воспитанниками полноценных семей. На следующем месте по обращаемости оказались социальные работники 16 (16,6%). Это свидетельствует о том, что несмотря на актуальность и возрастающее число нуждающихся в помощи детей-инвалидов по стране, самыми заинтересованными в данном вопросе, по-прежнему остаются лишь самые близкие родственники (мамы), тогда как число других членов семьи (папы, бабушки, тети, дяди) и специалистов (социальный педагог, психолог) – единичные (рисунок 2).

Процентное соотношение



Рисунок 2

Таблица 3 - Распределение онлайн-консультируемых детей-инвалидов за 2019 год по полу

Обследованные	Абсолютное количество		% показатель
	Муж.	Жен.	
Дети и подростки	54	28	56,2
	28	14	29,2
	Не известно.	14	14,6
Всего	96	100	

Данные таблицы 3 свидетельствуют о преобладании детей-инвалидов мужского пола 54 (56,2%) по сравнению с детьми-инвалидами женского пола 28 (29,2%) (рисунок 3).

Распределение онлайн-консультированных детей-инвалидов по полу

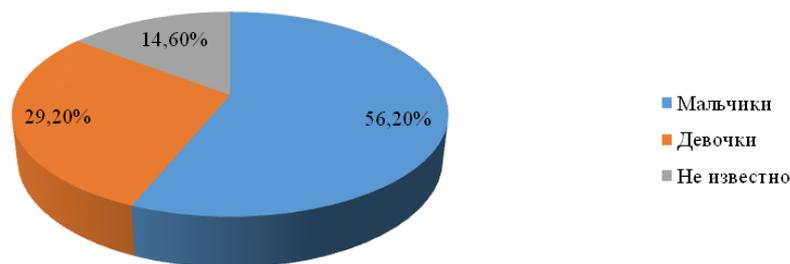


Рисунок 3

Возрастной диапазон обратившихся детей-инвалидов составлял от 1-го года до 18 лет. Средний возраст 11+2,5 лет. Наибольшее число детей-инвалидов соответствовало школьному возрасту 34 (35,4%). Единичные случаи обращения соответствовали возрасту совершеннолетия (таблица 4).

Таблица 4 - Возрастной состав детей-инвалидов, получивших онлайн консультации 2019 г.

Возраст	Абсолютное количество	% показатель
Ранний детский (1-3 года)	4	4,2
Дошкольный (4-6)	26	27,0
Школьный (7-12)	34	35,4
Пубертатный (13-17)	16	16,7
Совершеннолетний (18 лет)	1	1,04
Скрывает возраст	1	1,04
Неизвестно	14	14,6
Всего	96	100

Таким образом, среди проконсультированных детей-инвалидов наибольшее количество составили дети школьного возраста (11-13 лет), что требует активное вовлечение в процесс оказания медико-коррекционной и социально-психологической помощи не только матерей детей-инвалидов, но и педагогов-учителей, школьных психологов и общественность по месту жительства.

Представлял огромный интерес изучение диагностического профиля обратившихся детей-инвалидов (таблица 5).

Таблица 5 - Нозологический анализ детей инвалидов, обратившихся за социально-психологической помощью в call-center

Диагноз	Абсолютное количество	% показатель
ДЦП	45	46,8
Микроцефалия	2	2,08
Эпилепсия	3	3,1
Порок сердца	2	2,08
Неустойчивое состояние у мамы	1	1,04
Конфликт с родителями	1	1,04
Гидроцефалия	2	2,08
Не умеет говорить	1	1,04
Синдром Дауна	10	10,4
Желание оставить ребенка	1	1,04
Сколиоз	1	1,04
Бронхиальная астма тяжелой степени	1	1,04
Двухсторонний вывих бедра	2	2,08
Аутизм	1	1,04
Легкая умственная отсталость	4	4,2
Органическое поражение ЦНС	4	4,2
Травма головного мозга	2	2,08
Необоснованная агрессия	1	1,04
Подавленное состояние депрессии	2	2,08
Болезнь Блаунта, ожирение, гипоталамический синдром	1	1,04
Врожденный порок ЦНС	1	1,04
Спина бифида	2	2,08
Случайная заявка	1	1,04
Нет диагноза	6	6,2

Всего	96	100
-------	----	-----

Данные таблицы 5 указывают на преобладание детей-инвалидов с нервно-психическими заболеваниями, в частности, инвалидностью обусловленной детским церебральным параличом (ДЦП) 45 (46,8%), и с синдромом Дауна 10 (10,4%).

Особый интерес представлял этиопатогенетический анализ заболеваний детей-инвалидов, обратившихся за онлайн консультацией. Следует отметить, что почти во всех случаях инвалидности речь шла о врожденной патологии нервно-психической сферы 79 (82.3%), таблица 6.

Таблица 6 - Этиопатогенетический анализ заболеваний детей-инвалидов, обратившихся за социально-психологической помощью в call-center

	Общее количество	% показатель
Врожденное	79	82,3
Приобретенное	11	11,45
Нет данных	4	4,16
Длительность заболевания - 1 год	2	2,08
Всего	96	100

Выводы.

1) Выявлено, что чаще всего за консультативной помощью в call-center, обращались родственники детей-инвалидов проживающих в Алматинской области, что с одной стороны, говорит об их большей осведомленности о call-center, заинтересованности в результатах, с другой, о превалировании детей-инвалидов в данном регионе Республики Казахстан.

2) Установлено доминирование инвалидности, обусловленной врожденными хроническими заболеваниями нервно-психической сферы (ДЦП, синдром Дауна), что должно привлекать внимание и профессиональный подход со стороны узких специалистов (невропатологов, медицинских психологов, ортопедов-травматологов, реабилитологов, логопедов, врачей ЛФК, генетиков-репродуктологов и др.)

3) Выявлено, что основное участие в жизни детей-инвалидов принимает только мать, хотя улучшение качества жизни данной категории населения дело каждого члена общества, в частности педагогов-учителей, социальных педагогов, школьных психологов, органов опеки и попечительства.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Данные call-center за 2019 год.
- 2 URL: https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/34-milliarda-tenge-napravyat-podderjku-invalidov-kazahstane-367209/
- 3 URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml

**Н.Т. Джайнакбаев, С.З. Ешимбетова, Қ.М. Тоқсанбай, Э.Ю. Шатагулова,
С.А. Вазарцев, Д.Я. Юсупов, Е.А. Исаев**

МҮГЕДЕК БАЛАЛАРДЫҢ ОТБАСЫЛАРЫНА ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК КӨРСЕТУ БОЙЫНША CALL-CENTER-ДІҢ ЖҰМЫС ТӘЖІРИБЕСІ ЖӘНЕ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БОЙЫНША 2019 ЖЫЛДАҒЫ ҚЫЗМЕТІНЕ ТАЛДАУ

Түйін: Бұл жұмыста 2015 жылдан бастап Қазақстан-Ресей медициналық университетінің базасында өз қызметін жүзеге асырып келе жатқан Call-center-ге мүгедек балалардың туысқандарынан келіп түскен өтінімдерге (өтініштерге) талдау жүргізілді. Бұл психиатр-дәрігердің (психологтың) жұмысындағы бірегей жаңа әдіс: мүгедек балалардың туыстарына өмірлік маңызды мәселелер (клиникалық, әлеуметтік, медициналық-психологиялық, емдеу-диагностикалық, этикалық, профилактикалық, тактикалық, педагогикалық) бойынша онлайн кеңес беру. Зерттеу нәтижесінде онлайн –кеңес алуға жиі жүгінетін Қазақстан Республикасының аймақтары және көмек сұрап келген контингент анықталды. Сонымен қатар этиопатогенез, нозология тұрғысынан талдау жасалды. Алынған нәтижелер мүгедек балалардың өмір сүру сапасын жақсартуға қызмет етеді, олардың туыстарына және мүдделі тұлғаларға әлеуметтік-оңалту және психокоррекциялық бағдарламаны табысты жүзеге асыруға көмектеседі.

Түйінді сөздер: онлайн-кеңес беру, call-center, мүгедек балалар, туыстар, өтінімдер, әлеуметтік-психологиялық және медициналық-түзетулік көмек.

N.T. Dzhainakbayev, S.Z. Eshimbetova, K.M. Toksanbay, E.Yu. Shatagulova,
S.A. Vazartsev, D.Ya. Yusupov, E.A. Issayev

**CALL-CENTER EXPERIENCE IN PROVIDING PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE TO FAMILIES OF CHILDREN
WITH DISABILITIES AND ANALYSIS OF ACTIVITIES FOR 2019 IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN**

Resume: In this work the analysis of applications (appeals) received from relatives of disabled children to the call-center, which operates since 2015 on the basis of the Kazakh-Russian Medical University. This is a unique new method in the work of the doctor-psychiatrist (psychologist): online consultation of relatives of disabled children on a variety of vital issues (clinical, social, medical and psychological, medical and diagnostic, ethical, preventive, tactical, educational). As a result of the research, the regions of the Republic of Kazakhstan that most frequently seek online consultation were identified, and the number of those who sought assistance was specified. Analysis was also made from the standpoint of etiopathogenesis and nosology. The results obtained serve to improve the quality of life of children with disabilities, help their relatives and interested persons to successfully implement social rehabilitation and psycho-correction program.

Keywords: online-consultation, call-center, disabled children, relative, application, social-psychological, medical-educational help.