



**THERM № на проекта: 134098-LLP-2007-BG-LMP**

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация ангажира само своя автор и Комисията не е отговорна за възможното използване на информацията, съдържаща се в нея.

*Март, 2010*



# Съдържание

Въведение: представяне на проекта.....	3
Подход чрез компетентностите.....	6
Представяне на подхода чрез компетентностите.....	6
Списък на изработените в рамките на проекта документи:.....	7
Крайни цели на изследването на необходимостта от професионализация на термалните агенти в България, Франция и Румъния .....	9
Две крайни цели .....	9
Дефиниция на длъжността на изпълнителя на термални процедури (термалния агент).....	10
Използвана методология.....	12
Представяне на полето на изследване .....	12
Оперативен подход за изработване на изследването за състоянието на професията в Европа .....	12
Роля на различните партньори .....	13
Работен график.....	16
Синтез на нуждите от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния.....	37
Исторически корени на термализма.....	37
Термален потенциал на трите страни .....	37
Термализмът в България .....	38
Термализмът във Франция .....	39
Термализмът в Румъния.....	39
Термализмът в Германия, Португалия и Италия .....	40
Секторът на дейностите, свързани с термализма .....	42
Типове индикации, лекувани чрез термализма .....	42
Видове прилагани процедури.....	43
Типове заведения.....	44
Регламентация, отнасяща се до термализма .....	45
Икономическо и социално влияние на термализма в трите страни партньори.....	45
Предизвикателства пред сектора на термализма .....	46
Предлаганите медицински услуги и адаптиране на балнеологичното предлагане .....	47
Превенция и здравно обучение на пациентите.....	48
Остаряване на населението .....	50
Развитие на медицинския сектор и обучение на изпълнителите на термални процедури .....	51
Длъжността „Изпълнител на термални процедури” .....	52
Наименования на длъжността на изпълнителя на термални процедури.....	52
Длъжността на изпълнителя на термални процедури между техническото изпълнение на процедурите и придружаването .....	53
Ниво на квалификация, феминизация на професията и заплащане .....	54
Автономност на професията на изпълнителя на термални процедури .....	55
Необходимост от професионализация на изпълнителите на термални процедури.....	56
В България .....	56

<b>Във Франция</b> .....	58
<b>В Румъния</b> .....	59
<b>Необходимост от разширяване на компетентностите на изпълнителя на термални процедури</b> .....	59
Извод .....	62
Направление „техники“ .....	63
Библиографска справка.....	64
Френска библиография .....	64
Румънска библиография .....	65
Българска библиография .....	65
Други библиографски източници.....	66
Речник.....	68

## Въведение: представяне на проекта

Този документ беше изработен в рамките на проекта „Създаване на европейски сертификат за изпълнителите на термални процедури - THERM-134098\_LLP\_LMP“, финансиран от Европейския съюз чрез секторната му програма „Леонардо Да Винчи“. Главната цел на този проект е да бъде създаден европейски сертификат за тази длъжност. В действителност, в нито една от трите страни партньори, а именно България, Франция и Румъния, не съществува подобна квалификация, призната на национално ниво.

В Европа пред сектора на термализма са поставени значими социални и икономически цели. България и Румъния посрещат предизвикателствата на прехода от планова към пазарна икономика и на интегрирането им в Европа. Развитието на туризма и на първо място на балнеоложкия представлява стратегическо направление за тези две държави. Като туристическа страна с огромен потенциал Франция разполага с природни богатства в областта на термализма.

В тези три страни съществуват общи проблеми:

- нарастване на очакванията на пациентите/клиентите по отношение на посрещането, на съветването, на грижите, ориентирани към доброто им състояние;
- прогресивно намаляване на поетите от здравно-осигурителните институции разходи за услуги в балнеологичните заведения;
- необходимост от адаптиране на балнеологичните дейности с цел подобряване/адаптиране на предоставяните медицински услуги към обществените процеси (застаряване на населението и развитие на хроничност при някои заболявания, борба със зависимости), която включва промяна на професионалното поведение на термалните агенти.

Тези изпълнители на термални процедури, които са в постоянен контакт с клиентите / пациентите, са единствената категория неквалифициран персонал в балнеологичните заведения. В нито една от трите страни партньори (България, Румъния, Франция) няма призната квалификация за тези интензивно развиващи се длъжности.

Беше създаден консорциум от партньорите от тези страни. Всяка страна е представена от три категории партньори:

- представители на предприятия от икономическия сектор на термализма: браншови организации, обединяващи балнеологични и СПА заведения;
- университети, разполагащи с експертни умения в областта на балнеологията ;
- организации за продължаващо обучение с опит в областта на инженеринга на обучението.

Основната цел на партньорите по проекта е на европейско ниво да бъде създаден сертификат, валидиран от тези три държави, за да бъдат развити и признати необходимите за изпълнението на длъжността „Изпълнител на термални процедури ” знания и умения. Тази сертификация ще се състои от справочник

на професионалните дейности (СПД), справочник за сертифициране (СС), справочник на знанията (СЗ) и описание на сертификативните единици. Тези справочници ще бъдат изработени съобразно подхода чрез компетентностите (ПЧК).

В някои страни длъжността изпълнител на термални процедури (термален агент) (общото наименование) е изключително сезонна длъжност. Бяха потърсени връзки с близки квалификации, за да се насърчи двойната квалификация, а оттам и сигурността за професионалния път на сезонните работници.

Новата квалификация е съгласувана с Европейската сертификационна рамка (ЕСР). Днес тя е позиционирана на едно от 8-те нива на европейската мета-рамка (по-точно на 3-то ниво). Бяха й определени 24 кредита (24 ECVET). Разделена е на 5 сертификативни единици.

За улесняване на признаването на компетентности, вече придобити в рамките на осъществяването на професионалната дейност, бяха създадени типови процедури във всяка от страните - партньори за Валидиране на компетентностите, придобити чрез опита.

Във всяка една от трите страни партньори бяха направени стъпки за вписване на тази сертификация в националните процедури за сертифицирането.

Продължителността на проекта беше 2 години и 4 месеца: от януари 2008 до април 2010. Работният план се състоеше от 3 фази:

**Фаза 1:** Проучване във всяка от трите страни-партньори на състоянието на професията, представящо социалните и икономическите проблеми и предизвикателства пред професията изпълнител на термални процедури, проблемите, свързани с обучението и сертифицирането на тази професия. Освен това бяха определени основните елементи в развитието на тази професия.

**Фаза 2:** Инженерингът на новия европейски сертификат беше осъществен въз основа на методологията на подхода чрез компетентности.

Отправната точка на този подход представлява анализът и определянето на професионалните дейности и задачи, свързани с тази професия. Анализът на различни работни места във всяка от трите страни, в различни балнео и СПА заведения, намира израз в три Справочника на професионалните дейности – български, румънски и френски. Сравнителният анализ на тези три справочника позволи да се утвърди общата длъжност европейски Изпълнител на термални процедури и Европейски справочник на професионалните дейности на Изпълнителя на термални процедури.

Въз основа на анализа на наблюдаваните професионални дейности, но и като се вземат предвид очакваните перспективи за развитие на длъжността, за всяка професионална ситуация бяха определени необходимите знания и умения и основните им перспективи за развитие.

Тези компетентности са описани в Справочник за сертифициране, позволяващ на педагогическите екипи да оценят придобитите компетентности, а на националните комисии да сертифицират същите тези знания и умения.

Професионалните знания, които са в основата на компетентностите, бяха включени в Справочника на знанията.

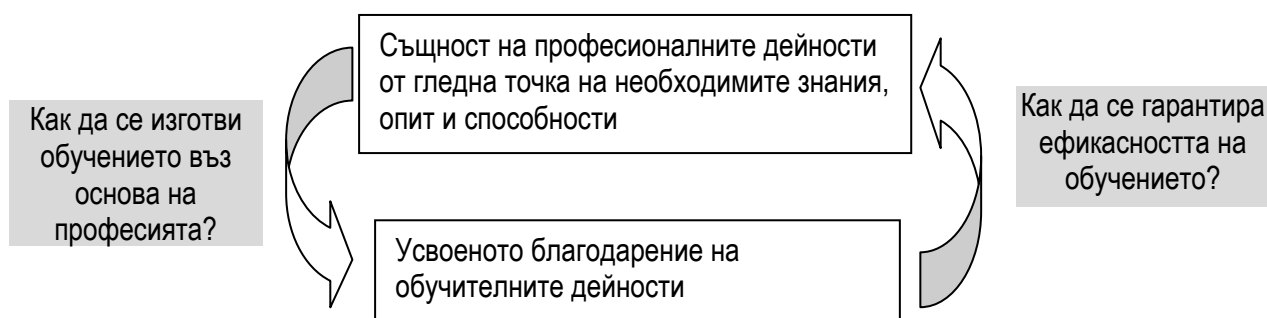
**Фаза 3:** Беше изработена програма за обучение на обучители, която започна да се използва за адаптирането от страна на педагогическите екипи на новата сертификация. Във всяка една от трите страни беше изпробвано обучение на базата на новата сертификация.

# Подход чрез компетентностите

## ПРЕДСТАВЯНЕ НА ПОДХОДА ЧРЕЗ КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ

Постепенно учителите разработиха подход, целящ „превръщането на обучението в лост на икономическото развитие“, а именно Подхода чрез компетентности (ПЧК).

ПЧК е *подход, гледна точка, водеща насока*, която осмисля учебните практики. Тази насока се състои в обвързване на съществуващите професионални практики в рамките на дадена професия с обучението на титуляри в същата тази професия по такъв начин, че **резултатите** от обучението да окажат **пряко влияние** върху съответното работно място.



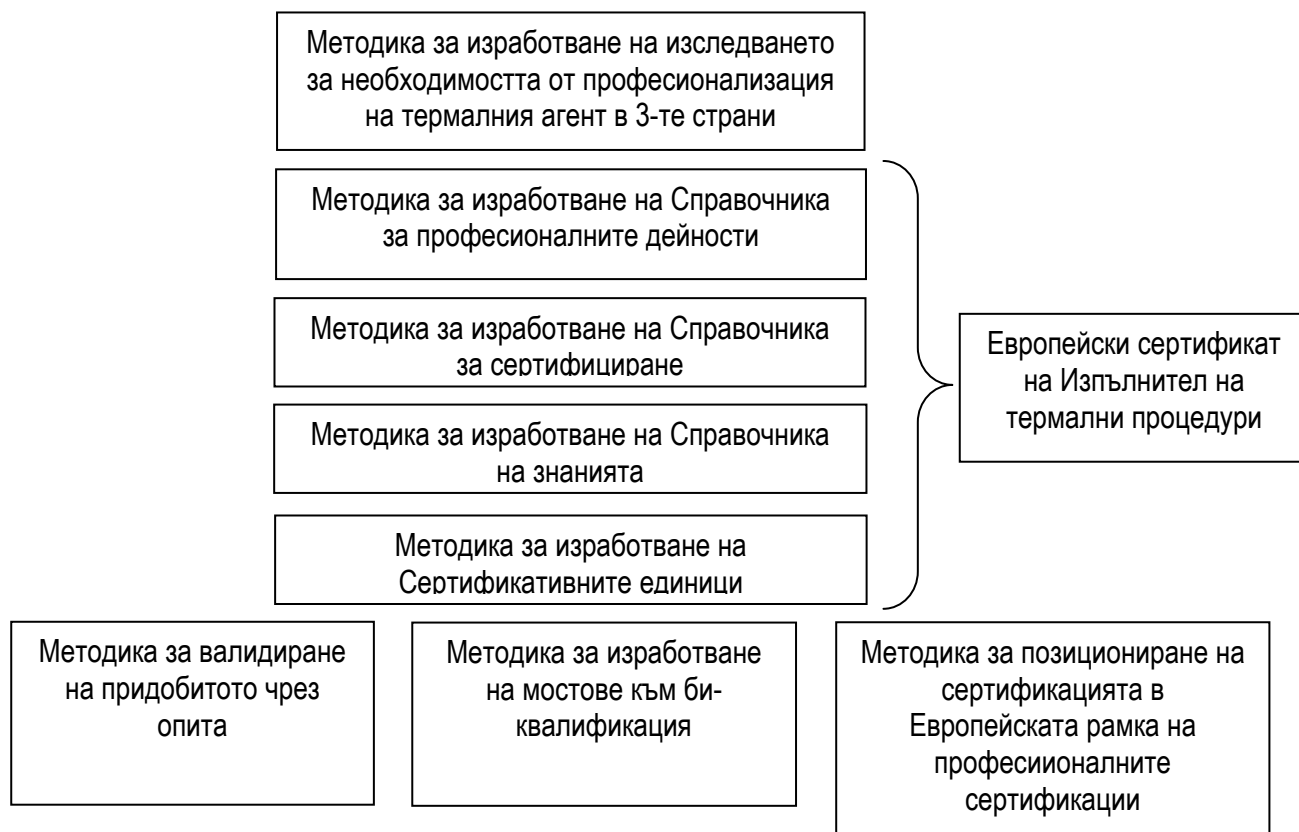
От тази водеща насока, каквато всъщност представлява ПЧК, се зароди нова област на компетентности на учителите, тази на **инженеринга на обучението**.

В рамките на проекта ще се придържаме към следното определение за инженеринг на обучението: „Съвкупност от технически методи, приложими в обучението“. Цел на анализа е определена организация или услуга. Ето защо инженерингът на обучението се явява съвкупност от методи, инструменти, подходи, чиято основна цел е:

- Да бъде анализирана проблематиката, свързана с човешките ресурси при дадена организация на труда;
- Тази проблематика да намери израз в необходимостта от обучение;
- Да бъдат определени условията, при които обучението ще отговори на потребностите;
- Да се оцени дали дейността е оказала желан ефект върху проблематиката;
- Ако е възможно, да се направят необходимите корекции.

За да се изработи този сертификат, беше използвана методологията на инженеринга на обучението в приложение на подхода чрез компетентностите. Наложиха се да бъде избрана конкретна методика при изработването на следните документи:





#### СПИСЪК НА ИЗРАБОТЕНИТЕ В РАМКИТЕ НА ПРОЕКТА ДОКУМЕНТИ:

N°	Заглавие на документа	Код
1	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България (на френски език)	1_BG_fr
2	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в Румъния (на френски език)	1_RO_fr
3	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури във Франция (на френски език)	1_FR_fr
4	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на български език)	1_EU_bg
5	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на френски език)	1_EU_fr
6	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на румънски език)	1_EU_ro
7	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на немски език)	1_EU_de

8	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури в България (на френски език)	2_BG_fr
9	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури във Франция (на френски език)	2_FR_fr
10	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури в Румъния (на френски език)	2_RO_fr
11	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на български език)	2_EU_bg
12	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	2_EU_fr
13	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	2_EU_ro
14	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	2_EU_de
15	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на български език)	3_EU_bg
16	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	3_EU_fr
17	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	3_EU_ro
18	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	3_EU_de
19	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на български език)	4_EU_bg
20	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	4_EU_fr
21	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	4_EU_ro
22	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	4_EU_de
23	Сертификативни единици на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	5_EU_fr
24	Връзки между сертификацията на изпълнителя на термални процедури и сертификацията на сходни длъжности (на френски език)	6_EU_fr
25	Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и валидиране на натрупания опит (на френски език)	7_EU_fr
26	Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и Европейска рамка за сертифициране (на френски език)	8_EU_fr
27	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ в България (на български език)	9_BG_bg
28	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ във Франция (на френски език)	9_FR_fr
29	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ в Румъния (на румънски език)	9_RO_ro
30	Програма за обучение на обучители (на френски език)	10_EU_fr
31	Списък на педагогическите ресурси, които имат отношение към европейския сертификат за изпълнители на термални процедури (на френски език)	11_EU_fr

## Крайни цели на изследването на необходимостта от професионализация на термалните агенти в България, Франция и Румъния

Изработването на нов сертификат изисква съответната длъжност да бъде поставена в социално-икономическия контекст, в който се вписва. Всъщност длъжността е част от едно цяло и по-точно от определена организация на производство, в случая – балнеолечебното заведение. Този вид заведения могат да бъдат организирани по различен начин, да предоставят различни услуги, да разполагат с различни съоръжения и др. Разнообразието на заведенията оказва влияние върху длъжността. Но и самите заведения са елементи на икономически сектор, чиито многобройни характеристики също оказват влияние върху нея.

Освен това общата рамка на длъжността може да търпи промени. Постоянно трябва да бъде адаптирана заради икономическия, социалния и политическия натиск. Перспективите за развитие на сектора на термализма също оказват влияние върху длъжността „термален агент“. Важно е сертификатът да бъде изработен не само въз основа на съществуващия контекст, но и на базата на елементите, които се очаква да окажат най-силно влияние върху длъжността.

Необходимостта да се изведе на преден план общата рамка на длъжността се оказва от още по-голямо значение, когато трябва да се изработи сертификация в европейски мащаб и при условие, че контекстът, предисторията и начинът на организация на термализма са специфични за всяка една от трите страни.

Беше избран следният процес на изработване на сертификата за термални агенти:

- Определяне на характеристиките на общата рамка на длъжността „Изпълнител на термални процедури ” във всяка една от трите страни;
- Изработване на справочника на професионалните дейности;
- Изработване на справочника за сертифициране;
- Изработване на справочника на знанията;
- Определяне на сертификативните единици;

Определянето на характеристиките на общата рамка прие формата на „изследване на необходимостта от професионализация на термалните агенти в трите страни – България, Франция и Румъния“.

### ДВЕ КРАЙНИ ЦЕЛИ

Целите на изследването са две:

- Като се има предвид, че проектът е международен, абсолютно задължително е членовете на консорциума да бъдат запознати с организацията на сектора на термализма и неговите структури в

другите държави. Всеки член на консорциума много добре познава сектора на термализма в собствената си държава, което е и причината за включването му в проекта. Всичко това стана повод за формирането на специфична обща култура, която представлява „общия фон“ на проекта, въз основа на който ще бъде изработена сертификацията. В тази основа се включват **общите характеристики** на термализма в трите страни и **съществените различия** за длъжността на изпълнителя на термални процедури .

- От гледна точка на процеса на изграждане на всяка професионална квалификация абсолютно задължително е нейните внедрители да впишат работата си по инженеринга на обучението в определена социална и икономическа реалност. Същата може да приеме различни форми в зависимост от страната, като европейската сертификация трябва да бъде съобразена с особеностите на контекста. Освен това тази реалност може да се променя; тя зависи от факторите на развитие в условията на глобализация на икономиката и преди всичко на икономиката на туризма, които трябва да бъдат взимани предвид при изработването на сертификата. Промените, които настъпват в страните, могат да са сходни или напълно различни. Европейският сертификат трябва да бъде съобразен с промените във всяка страна.

## **ДЕФИНИЦИЯ НА ДЛЪЖНОСТТА НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ (ТЕРМАЛНИЯ АГЕНТ)**

Изпълнител на термални процедури (термален агент) е общото наименование на тази професия, която е описана в различните страни и дори във всяка от тях под различни имена. За да се избегне всяко двусмислие в резултат на това изобилие от наименования, в рамките на това изследване беше приета дефиниция на тази длъжност.

*„Изпълнителят на термални процедури (термалният агент) е лице, което е пряк участник в лечебно-оздравителния и/или рекреационния процес и което предоставя дейности, услуги, действия на пациентите/клиентите, съгласно предписаните /желаните процедури, дадени от медицинския персонал или според оперативните методи в балнеологичните заведения – болници, рехабилитационни центрове и балнеохотели, таласотерапевтични заведения, СПА центрове, СПА хотели“.*

Една от първите дейности при извършване на изследването беше да се потърсят длъжности, които отговарят на определението, дадено в рамките на проекта за длъжността „изпълнителите на термални процедури “:

Проблематиката, разглеждана в този проект, е комплексна. Става въпрос да се отговори на развитието не само на термализма (отваряне на Европа, развитие на търсенето, основна промяна на здравните системи и по-специално на наблюдението на лица, страдащи от хронични заболявания, а също и на превенцията ...), но и на длъжността изпълнител на термални процедури (развитие на процедурите, връзка с клиентите, ...). Освен това, различният социално-икономически контекст (промяна в икономическия модел в България и Румъния, проблеми със сезонния характер на работата във Франция ...) налага въвеждането на специфични параметри и ограничения.

Вследствие на тази анкета всяка страна изготви доклад и общ синтез, който оттук нататък ще наричаме европейски. Изследванията показаха наличието на общи проблеми в Европа в областта на термализма. Към техниката на предоставяне на услуги със съответното качество на водите и използваните терапевтични продукти трябва да се добавят новите компетенции, произтичащи от развитието на системите за предоставяне на този вид грижи, от развитието на процеса на осигуряване на благоденствие и от значението, което се придава на посрещането и обгрижването на клиента. Тази категория персонал, която представлява изпълнителят на термални процедури, е единствената категория в балнеологичните

заведения, която е в постоянен контакт с клиента/пациента и която няма изработена и призната обща квалификация. В това се състои целият смисъл на проекта Леонардо да Винчи.

## Използвана методология

### ПРЕДСТАВЯНЕ НА ПОЛЕТО НА ИЗСЛЕДВАНЕ

За да се характеризира социалният и икономически контекст, в който ще работи изпълнителят на термални процедури, в България, Франция и Румъния бяха проведени изследвания в областта на термализма и/или балнеолечението (най-общо - хидротерапията) и на необходимостта от професионализация на длъжността „Изпълнител на термални процедури“.

При събирането на информацията бяха определени следните четири направления:

- Направление 1 : Икономическо и социално състояние на сектора (контекстът на длъжността на изпълнителя на термални процедури);
- Направление 2 : Основни цели и прогнози за развитие на сектора;
- Направление 3 : Ситуации, проблеми и основни цели на длъжността, характеристики на практикуващите тази професия, проблеми при подбора на изпълнители на термални процедури;
- Направление 4 : Професионализация на длъжността, необходимост от обучение.

В процеса на изработване на доклада събраните в тези 4 направления данни бяха групирани с 5 глави:

- Глава 1 : История на термализма в страните партньори
- Глава 2 : Икономическо и социално състояние на сектора
- Глава 3 : Предизвикателства пред този сектор
- Глава 4 : Практикуващите професията „Изпълнител на термални процедури“
- Глава 5 : Необходимост от професионализация на изпълнителите на термални процедури

### ОПЕРАТИВЕН ПОДХОД ЗА ИЗРАБОТВАНЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА ПРОФЕСИЯТА В ЕВРОПА

Във всяка страна партньорите изработиха писмен въпросник и ръководство за интервюта на базата на общи критерии. Критериите се отнасяха до следните елементи:

- Икономическо и социално положение на сектора, контекст на длъжността изпълнител на термални процедури .
- Предизвикателства пред сектора (елементи на бъдещо развитие)
- Състояния, проблеми и предизвикателства, свързани с длъжността, характеристики на групата на изпълнителите на термални процедури

- Проблеми с набирането на кадри и потребности в областта на обучението
- Професионализация на длъжността

Данните, свързани с тези критерии, бяха групирани в 5 глави:

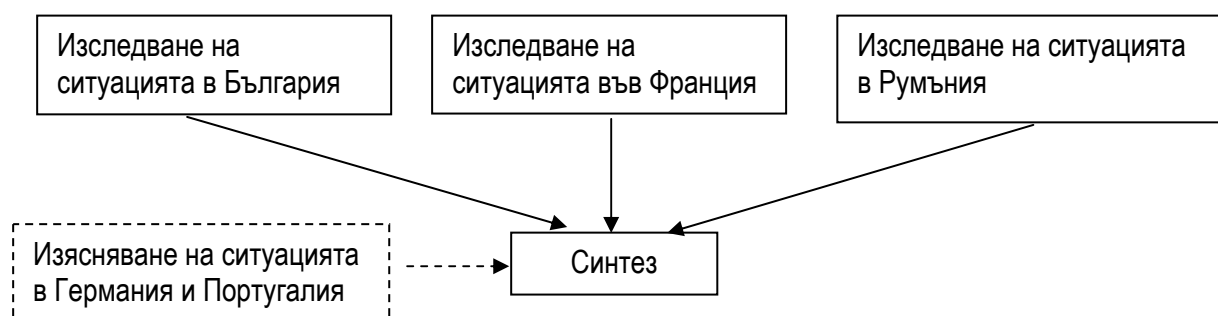
- История на термализма в страните партньори
- Икономическо и социално положение на сектора
- Предизвикателства пред този сектор
- Характеристика на групата на изпълнителите на термални процедури
- Необходимост от професионализация на термалните агенти

## РОЛЯ НА РАЗЛИЧНИТЕ ПАРТНЬОРИ

Във всяка от 3-те страни - партньори беше създадена работна група за осъществяване на проучването, за извършването на научни изследвания и за изготвянето на национални доклади. Тези работни групи се състояха от:

- Професионалисти, представители на партньорите от трите страни, лекари, кинезитерапевти, началници на служби, представители за проекта.
- Преподаватели/консультанти, представители на партньорите, университетски преподаватели, съветници по непрекъснато обучение, преподаватели в областта на балнеологията.

Педагогическият координатор по проекта („Грета Савоа“) беше натоварен със задачата да изготви синтез от тези доклади. Освен това същият трябваше и да направи справка дали наблюдаваните в трите страни партньори по проекта основни тенденции са налице и в поне други две европейски държави. За целта бяха избрани Германия и Португалия.



Състав на българския работен екип:

Име	Функция	Институция
Татяна Ангелова	Главен секретар	БСБСПА
Цветелина Кънева	Лекар-експерт	БСБСПА
Мария Стойчева	Лекар- експерт	БСБСПА

Златка Ангелова	Консултант по обучението	Институт по социални дейности и практики /ИСДП/
Преслав Димитров	Доцент	Югозападен университет „Н.Рилски” - Благоевград
Весела Хаджиева	управител	ШАРК 2001 ЕООД

Състав на френския работен екип:

Име	Функция	Институция
Жан Пюжен	Ръководител екип - Франция	Грета Савоа
Давид Пурий	Координатор на проучването	Грета Савоа
Мишел Жюмел	Отговорник по обучението	Грета Савоа
Делфин Митийо	Отговорник по обучението	Greta Savoie
Перин Анри	Координатор - учител	Greta Savoie
Кристиан Жакие	Directeur des soins	Национални терми на Екс ле бен
Андре Каре	Кинезитерапевт	Национални терми на Екс ле бен
Мирей Лаша	Ръководител отделение	Национални терми на Екс ле бен
Жан Мишел Пикар	Ръководител отделение	Терми на Нейрак ле бен
Дидие Лелостек	Вицепрезидент	Балнеологична и климатична федерация Рон
Делфин Марген	Представител	Балнеологична и климатична федерация Рон

Composition du groupe de travail roumain :

Име	Функция	Институция
Д-р Дан Захария	Лекар, декан	Медицински био-инженерен факултет в Университет по медицина и фармация Гр. Т. Попа в град Яш
Мариана РОТАРИУ	Кинезитерапевт	Медицински био-инженерен факултет в Университет по медицина и фармация Гр. Т. Попа в град Яш
Проф. Д-р Родика Шириеак	Главен лекар (професор в Университета по медицина и фармация Гр. Т. Попа в град Яш)	Клиника по ревматология и функционална рехабилитация, в град Яш
Д-р Габриела Мирчеа	Лекар специалист ревматология и функционална рехабилитация	Медицински център ХИГЕЯ - Яш
Д-р Габриела Титу	Лекар специалист балнео-физиотерапия и функционално възстановяване	Медицински био-инженерен факултет в Университет по медицина и фармация Гр. Т. Попа в град Яш
Родика Пенчеа	Главен секретар	Браншова организация по



		балнеотуризм в Румъния
Ана-Мария Визитиу	Представител по проекта	Дорна Туризм АД, град Ватра Дорней
Д-р Калина Веселу-Николеску	Главен лекар	Център по рехабилитация и балнеолечение, Хотел Флора, Лаку Сярат
Каталин Иляшку	Президент	Асоциация „Партенер”, Яш
Алина Чиорней	Консултант- програма обучение	Асоциация „Партенер”, Яш

Състав на международния работен екип:

Име	Функция	Институция	Страна
Татяна Ангелова	Главен секретар	БСБСПА	България
Златка Ангелова	Консултант по обучението	Институт по социални дейности и практики /ИСДП/	България
Преслав Димитров	Доцент	Югозападен университет „Н.Рилски” - Благоевград	България
Весела Хаджиева	управител	ШАРК 2001 ЕООД	България
Цветелина Кънева	Лекар-експерт	БСБСПА	България
Жан Ноел Пашу	Главен координатор	Обединение в обществен интерес за професионално обучение и включване, Академия на Гренобъл /GIP FIRAG/	Франция
Жан Пюжен	Ръководител екип - Франция	Грета Савоа	Франция
Андре Каре	Техник по физиотерапия	Национални терми на Екс ле бен	Франция
Дидие Лелостек	Вицепрезидент	Балнеологична и климатична федерация Рон-Алп	Франция
Делфин Марген	Представител в проект „ТЕРМ”	Балнеологична и климатична федерация Рон-Алп	Франция
Родика Пенчеа	Главен секретар	Браншова организация по балнеотуризм в Румъния	Румъния
Каталин Иляшку	Президент	Асоциация „Партенер”	Румъния
Мариана Ротариу	Лаборант в областта на кинезитерапията	Университет по медицина и фармация „Гр.Т.Попа”, град Яш	Румъния

## РАБОТЕН ГРАФИК

Анализът на състоянието на професията „Изпълнител на термални процедури” се проведе успоредно в трите страни-партньори. В хода на изследванията в трите държави бяха организирани четири международни семинара с цел съгласуване на работата по проекта и подпомагане разбирането на неговата проблематика. По време на семинарите се обособиха двата модела на организация на балнеологичните заведения:

- Моделът „болница”, построен върху йерархия със силно изявено лекарско участие
- Моделът „СПА”, включващ основно не-медицински персонал

Тези два модела оказват значимо влияние върху професията „Изпълнител на термални процедури” („термален агент”) (лице, извършващо топлинни - балнеолечебни, калолечебни, таласотерапевтични и други - процедури).

График на международните работни срещи:

Формат на срещата	място	дати	Предмет
Европейски семинар	София	9-12 януари 08	Подобно представяне на проекта. Представяне на концепцията за инженеринг на обучението
Европейски семинар	Яш	13-15 февруари 08	Методология за реализиране на документите, отразяващи състоянието на професията на изпълнителя на термални процедури в страните
Европейски комитет	Сандански	31-1 април 08	Présentation des 3 états des lieux Elaboration d'une synthèse Презентация на 3-те анализа на състоянието на професията Изготвяне на обобщение
Управителен комитет	Брид ле Бен	24-28 септември 08	Преглед на синтеза на анализите на състоянието на професията

График на работните срещи в България:

Среща	Място	Дата
Приемане на Програмата за работа за българския екип Окончателно разпределяне на задачи между партньорите в сраната	София	18.01.2008г.
Обсъждане и анализ на въпросниците и интервютата; Работа върху договорите с партньорите; Обсъждане на регистрите и източниците на статистическа информация	София	01.02.2008г.
Информация върху срещата в Яш, Румъния; Обсъждане на финансовите и административни	София	20.02.2008г.

условия и въпроси и финализацията на българските материали по Фаза 1 на Проекта		
Работа върху финализирането на българските материали по Фаза 1 на Проекта	София	06.03.2008г.
Разпределяне на работни задачи след срещите в Хисаря , Благоевград и Сандански	София	11.04.2008г.

График на работните срещи във Франция:

Срещи	Място	Дата
<ul style="list-style-type: none"> <li>Презентация на проекта ТЕРМ - Леонардо пред работния екип</li> <li>Презентация на целите на анкетата и интервютата</li> <li>Разпределение на работата: <ul style="list-style-type: none"> <li>Изработване на въпросника</li> <li>Съставяне на представителна извадка на балнеологичните заведения</li> <li>Списък на хората за интервюиране</li> <li>Съставяне на екипи за провеждането на преговори/интервюта</li> </ul> </li> <li>График на работа</li> <li>Определяне на ръководител на редакторския екип на финалния доклад</li> </ul>	Сграда на Националните терми в Екс ле бен	4 февруари 2008
Среща за оценка на извършената до момента работа и качеството на събраната информация	Грета Савоа	11 април 2008
Среща за валидиране на анализа на състоянието на професията и нуждата от професионализация на термалните агенти във Франция	Грета Савоа	4 юли 2008

График на работните срещи в Румъния:

СРЕЩИ	МЯСТО	ДАТА
Презентация на проекта ТЕРМ - Леонардо пред работния екип Разпределяне на задачи по проекта Планиране на работата на румънските партньори Съставяне на екипи за работа и научна експертиза, разпределяне на задачите отнасящи се до редакцията на анализите на състоянието на професията.	Яш	Януари 2008
Презентация на целите на на анкетата и интервютата. Изработване на 2 вида въпросници: първи - за ръководителите на балнеолечебни заведения и втори – за персонала, който извършва дейности, отговарящи на професията „термален агент”. Изготвяне на представителна извадка на заведенията	Яш	Февруари – април 2008
Оценка на извършената до момента работа и качеството на събраната информация	Яш	Юни- септември

Разтълкуване на събраните данни от въпросниците.		
Среща за изпълнение на решенията от срещата от 9-12 декември 2008, засягащи документа за анализа на състоянието на професията (съдържание на анализа, методите на анализа и т.н.) Финализация на документа.	Яш	Декември 2008

## ИЗПОЛЗВАНИ МЕТОДИ

Начините на събиране на информацията бяха следните:

- Писмена анкета сред представителна извадка на различни видове балнео-заведения
- Полунасочено събеседване с ръководителите на балнеоложки заведения
- Полунасочено събеседване с квалифицирани лица в областта на балнеологията
- Документално проучване (консултиране на наличната литература)

Взе се решение всеки национален работен екип да състави въпросниците в четири основни насоки. Беше дадена възможност въпросниците да бъдат съобразени с културата на всяка страна.

Въпросниците, използвани във всяка от 3-те страни, са следните:

**Двата български въпросника:**

### ВЪПРОСНИК №1

/попълва се от лекар, спа-менижър/

1. В кое населено място се намира заведението, в което работите?

.....

2. В какъв тип заведение работите?

а) лечебно заведение;

б) хотел;

в) Спа хотел;

г) профилакториум;

д) Спа център;

е) балнеоцентър.

г) друго (моля, напишете) .....

3. Какво е финансирането в заведението, в което работите е:

а) частно

б) държавно

в) смесено

4. Какъв е капацитета на легловата база във Вашето заведение?

(моля, напишете) .....

5. Брой персонал по категории във Вашето заведение?



	Брой	Степен на образование (начално, основно, средно, средно професионално, бакалавър, магистър)	Възраст	Мъже	Жени
Директор на структурата		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Лекар		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Медицинска сестра		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Водолечители					
Луголечители					
Парафинисти					
Калолечители					
Друг (молим тук да бъдат взети предвид служителите, които са реално ангажирани с осъществяване на гореописаните процедури, но заемат друга длъжност, моля отбележете наименованието на длъжността:					
Административен и технически персонал		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо



6. Какви са критериите, по които наемате персонала за длъжностите (водолечител, луголечител, калолечител, парафинист)?

.....  
.....  
.....  
.....

7. Какви проблеми, имате с този персонал (водолечител, луголечител, калолечител, парафинист):

- а) липса на специализирани програми за обучение
- б) липса на специализирани центрове за квалификация в)
- ниско качество на работа
- г) високи заплати
- е) текучество
- ж) ниска мотивация за работа
- з) не спазване на хигиенните норми за работа и)
- друго

.....  
.....

8. Как се обучават - водолечител, луголечител, калолечител, и парафинист, във Вашата структура?

- а) по специална програма
- б) запознаване с естеството на работата на място от човек от персонала (моля, отбележете от кого)
- .....
- в) в друго заведение с аналогичен профил, където има утвърдена практика г) в специализирани центрове за квалификация
- е) теоретично подготовка ж)
- практическа подготовка
- з) друго.....
- .....

9. Каква е продължителността на обучението.....

10. Какъв изпит полагат след приключване на обучението?

- а) теоретичен
- б) практически
- в) теоретичен и практически г) не полагат изпит

11. Кой провежда изпита?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- реабилитатор
- г) комисия от заведението (моля, напишете, кои са членовете ѝ)
- .....
- е) външна комисия ж)
- друго
- .....

12. Какъв тип документ получават участниците в обучението?
- а) диплома
  - б) сертификат
  - г) никакъв
  - е) ..... друг ..... (моля, ..... напишете  
какъв).....  
.....
13. Какви са заплатите във Вашата структура на:
- а) водолечител.....
  - б) луголечител..... в)
  - калолечител..... г)
  - парафинист .....
14. Има ли необходимост от повишаване на знанията и уменията на тези служители във връзка с внедряването на нови технологии?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя
  - Бихте ли обосновали отговора си: .....  
.....  
.....
15. Смятате ли, че е целесъобразно длъжностите водолечител, луголечител, парафинист, калолечител, да бъдат обединени в една обща професия?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя
  - Бихте ли обосновали отговора си: .....  
.....  
.....
16. Как бихте наименовал/а тази професия? .....
17. Смятате ли, че е необходимо да има единни за страната критерии за тази професия?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя
  - Бихте ли обосновали отговора си: .....  
.....  
.....
18. Според Вас нужно ли е да се разработи специализирани програма за обучение натози персонал?
- а) не
  - б) да
  - в) не мога да преценя

19. Къде трябва да се провежда това обучение?
- а) професионално училище
  - б) колеж
  - в) специализирани курсове
  - г) вътрешно обучение от персонала на нашето заведение
  - е) браншови организации
  - ж) друго.....
20. Каква трябва да бъде продължителността на обучението?
- .....
21. Какво трябва да съдържа обучението (отбележете големите области на нужното обучение)? .....
- .....
- .....
22. Каква степен на образование според Вас трябва да имат кандидатстващите за това обучение?
- а) начално
  - б) основно
  - в) средно
  - г) средно професионално
  - е) бакалавър
  - ж) магистър
23. Кои са нормативните документи и наредби, на базата на които изграждате правилата за работа в тези сектори?
- .....
- .....
- .....
24. Бихте ли се опитали да дадете определение или да опишете професиите: водолечител, луголечител, калолечител, парафинист (обобщено или всяка една по отделно).
- .....
- .....
- .....
- .....
25. Мислите ли, че цитираните 4 професии, които в момента съществуват, са взаимозаменяеми?
- а) да
  - б) не
  - в) не мога да преценя

Попълнил анкетата: .....(длъжност)

*Благодарим Ви за отделеното време!*

Молим попълнените въпросници да бъдат изпратени на адрес:

София, 1618, ул. „Красна китка” 9, д-р Татяна Ангелова или [e-mail: drkaneva@abv.bg](mailto:drkaneva@abv.bg)



**ВЪПРОСНИК №2**  
(попълва се от работещ в СПА и/или балнеоцентър)

1. В кой град /село работите? .....
2. В какъв тип заведение работите?
  - а) лечебно заведение;
  - б) хотел;
  - в) Спа хотел;
  - г) профилакториум;
  - д) Спа център;
  - е) балнеоцентър.
  - г) друго (моля, напишете).....
3. На колко години сте? .....
4. От кой пол сте?
  - а) женски
  - б) мъжки
5. Каква длъжност заемате? .....
  - а) водолечител ..... б)
  - луголечител ..... в)
  - парафинист .....
  - г) калолечител.....
  - д) друго (моля, напишете).....
6. Какъв е броят във Вашата организация на работещи като: а)
  - водолечители ..... б)
  - луголечители ..... в)
  - парафинисти .....
  - г) калолечители.....
7. По колко пациента/клиента средно обслужвате на ден:.....
8. През цялата година ли работите на това място?
  - а) да
  - б) не
9. Какво образование имате?
  - а) начално
  - б) основно
  - в) средно
  - г) средно професионално е)
  - бакалавър
  - ж) магистър
10. Къде Ви обучаваха, за да работите тази професия?
  - б) на място от човек от персонала в)
  - в друго заведение

г) в специализирани центрове за квалификация  
д) другаде (моля, напишете къде).....  
.....

11. Колко време продължи обучението? .....

12. Кой Ви проведе обучението?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- рехабилитатор
- г) колега, който работи същата работа
- д) в друго заведение от колега, който работи същата професия

13. Обучението беше:

- а) теоретично
- б) практически насочено в)
- теоретико-практично

14. Накрая имаше ли изпит?

- а) да
- б) не

15. Кой Ви изпитва?

- а) лекар
- б) медицинска сестра в)
- рехабилитатор
- г) комисия от заведението, в което работите е)
- външна комисия
- ж) друго (моля, напишете).....  
.....

15. Какъв документ Ви издадоха?

- а) диплома
- б) сертификат
- г) никакъв
- е) друг (моля, напишете какъв).....  
.....

16. Доволен/а ли сте от обучението, което Ви проведеха?

- а) да
  - б) не
  - Защо? .....
- .....

16. Колко часа обучение получавате всяка година?

- а) 0 часа
- б) 1-20 часа в)
- 21-40 часа г)
- 40-80 часа
- д) повече от 80 часа

17. Какви са изискванията, за да работи човек вашата професия?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

18. Според Вас, за да Ви назначат на тази длъжност какви качества и знания имате?.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

19. Каква е заплатата Ви? .....

20. Нужно ли е според Вас периодично да се провеждат курсове за повишаване на знанията и уменията Ви?

- а) да
- б) не
- в) не мога да преценя

21. Мислите ли, че трябва да се уеднаквят изискванията за Вашата професия в различните места на работа?

- а) да
- б) не
- в) не мога да преценя

22. Според Вас трябва ли да има обща програма за обучение за Вашата професия?

- а) не
- б) да
- в) не мога да преценя

23. Има ли изисквания, свързани с правилата за работа и безопасност на труда, за хигиена на работното място, за хигиена на служителя, за работа с пациента и т.н., с които се съобразявате, ако е да, моля напишете кои са те?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

24. В какво се състои Вашата работа?

.....  
.....  
.....

25. Със знанията и уменията, които имате и са необходими за Вашата длъжност, каква друга професия бихте могли да практикувате?  
.....

26. Мислите ли, че професиите на водолечеителя, луголечеителя, калолечеителя и парафиниста са взаимозаменяеми?

- а) не
- б) да
- в) не мога да преценя

27. Доволен/а ли сте от това, което работите?

- а) не
- б) да
- в) не мога да преценя

Попълнил анкетата: .....(длъжност)

*Благодарим Ви за отделеното време!*

Молим попълнените въпросници да бъдат изпратени на адрес: **София, 1618, ул. „Красна китка” 9, д-р Татяна Ангелова** или e-mail: **drkaneva@abv.bg**

**Френският въпросник:**

**Анкета върху нуждите от професионализация на термалните агенти във Франция:**

**1. В какъв вид заведение работите?**

- а. Термално заведение ☐
- б. Балнеолечебно заведение ☐
- в. Таласотерапевтично заведение ☐

**2. Какъв вид финансиране получава заведението, в което упражнявате професията си?**

- а. частно ☐
- б. държавно ☐
- в. смесено ☐

### 3. Какъв е годишният брой клиенти в заведението, където работите?

- a. За лечение.....  
b. За уелнес (благосъстояние).....

### 4. Характеристики на персонала по категории:

#### 4.1 Персонал - междинни кадри

Работни места .....

Брой физически лица: .....

Брой назначени на пълен работен ден: .....

Съотношение сезонно/постоянно назначени:

Под 30% ☐

Между 31 и 60% ☐

Над 60% ☐

Пол:

Мъжки ☐

Женски ☐

Средна възраст:

Под 30 г. ☐

от 31 до 50 г. ☐

над 50 г. ☐

Преобладаваща степен на образование:

Без квалификация ☐

Профилирано/Средно специално ☐

Средно ☐

Висше ☐

#### a. Персонал - термални агенти

Личен състав

Брой физически лица: .....

Брой назначени на пълен работен ден: .....

Съотношение сезонно/постоянно назначени:

Под 30% ☐

Между 31 и 60% ☐

Над 60% ☐

Пол:

Мъжки ☐

Женски ☐

Средна възраст:

- Под 30 г. ☐  
от 31 до 50 г. ☐  
над 50 г. ☐

Преобладаваща степен на образование:

- Без квалификация ☐  
Профилирано/Средно специално ☐  
Средно ☐  
Висше ☐

**5. Как е разрешен проблемът със сезонността?**

- Договор с предварително уговорен срок и сезонно изчислена заплата ☐  
Договор без предварително уговорен срок с годишно изчислена заплата ☐  
Договор с поделено работно време при друг работодател ☐

**6. Какви са критериите за назначаване на термални агенти?**

- a. Мотивация ☐  
b. Квалификация ☐  
c. Опит ☐  
d. Други : .....

**7. Как се обучават термалните агенти?**

- a. В самото заведение ☐  
b. От външна организация за обучение ☐

**7. Каква е средната продължителност на обучението на термални агенти?**

- 0 до 50 часа ☐  
от 51 до 100 часа ☐  
от 101 до 200 часа ☐  
над 200 часа ☐

**8. Какъв метод за оценка на знанията се прилага след преминато обучение?**

- a. Изпит след края на обучението  
b. Продължителен контрол  
c. Поставяне в професионална ситуация  
d. Други:

**9. Как се удостоверява завършеното обучение?**

- a. Аtestация за обучение  
b. Сертификат  
c. Други:

<p><b>10. Смятате ли за необходимост наличието на справочник за сертифициране ?</b></p> <p>a. Да <input type="checkbox"/></p> <p>b. Не <input type="checkbox"/></p> <p>c. Не мога да преценя : <input type="checkbox"/></p> <p><b>11. Одобрявате ли идеята за разширяване на компетенциите на термалния агент?</b></p> <p>d. Да <input type="checkbox"/></p> <p>e. Не <input type="checkbox"/></p> <p>f. Не мога да преценя : <input type="checkbox"/></p> <p><b>12. В каква посока трябва да се разширят компетенциите?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>13. Други коментари, които бихте искали да спделите?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Благодарим Ви за времето , което посветихте на този въпросник.</p>
---

Двата румънски въпросника:

## ВЪПРОСНИК

(Към ръководителите на заведения/отделения за процедури/лечение)

За да изясним същността на професията „термален агент“ (с румънското название „baiesitsa“) и причините за необходимостта от обучение, ние учтиво Ви молим да отделите няколко минути, за да отговорите на следните въпроси. Вашите отговори ще ни помогнат да изработим трудов стандарт на професията „термален агент“, който ще допринесе за оптимизиране на работата на Вашето заведение. Благодарим Ви!

<p><b>1. Име на заведението</b> _____ <b>2. Местоположение</b> _____</p> <p><b>3. Профил на заведението:</b> <input type="checkbox"/> Процедури <input type="checkbox"/> Поддържане <input type="checkbox"/> Лечение <b>4. Вид заведение:</b> <input type="checkbox"/> Държавно <input type="checkbox"/> Частно</p> <p><b>5. Брой места за лечение:</b> ____ <b>6. Предлагани услуги:</b> <input type="checkbox"/> Амбулаторно <input type="checkbox"/> С настаняване</p> <p><b>7. Видът на услугите, които предлагате:</b></p>
---

**8. Данните върху текущите назначени (Бихте ли попълнили таблицата по-долу)**

	Общо персонал	Степен на образование	Средна възраст	Мъже	Жени
<b>8.1 Директори</b>		Докторат Магистър Бакалавър __Колеж __След гимназия __Гимназия			
<b>8.2. Административен персонал</b>		Докторат Магистър Бакалавър __Колеж __След гимназия __Гимназия			
<b>8.3. Лекари</b>		__ Докторат Магистър Бакалавър			
<b>8.4. Медицински асистенти</b>		Докторат Магистър Бакалавър __Колеж __След гимназия			
<b>8.5. Медицински сестри</b>		Докторат Магистър Бакалавър Колеж След гимназия Професионална гимназия Гимназия __ Основно			
<b>8.6. Кинезитерапевти</b>		Докторат Магистър Бакалавър Колеж След гимназия			
<b>8.7. Физиотерапевти</b>		Докторат Магистър Бакалавър Колеж След гимназия			
<b>8.8. Друг персонал (Бихте ли попълнили броя и същите данни като в колонките по-горе)</b>					
		Докторат Магистър			



		Бакалавър Колеж След гимназия Професионална гимназия Гимназия ____ Основно			
		Докторат Магистър Бакалавър Колеж След гимназия Професионална гимназия Гимназия ____ Основно			
		Докторат Магистър Бакалавър Колеж След гимназия Професионална гимназия Гимназия ____ Основно			

**9. В заведението, в което работите, има:**

\_\_\_\_\_ работни места за персонал с висше образование (колежи, специализация, докторантура)

\_\_\_\_\_ работни места за персонал със средно образование (Гимназиално и след гимназиално)

\_\_\_\_\_ работни места за персонал с друго образование (начално, гимназиално, професионално)

**10. В заведението, в което работите, имате:**

\_\_\_\_\_ персонал на пълно работно време

\_\_\_\_\_ персонал на почасово работно време

\_\_\_\_\_ персонал на сезонно назначение

**11. Понастоящем какви критерии използвате за отсяването на кандидати за свободните работни места? (отбележете съответните квадратчета на вариантите)**

☐ Въз основа на СиВи и опита на кандидата

☐ Въз основа практически изпит

☐ Въз основа на теоретичен изпит

☐ Чрез препоръка от други хора

☐ чрез агенция за набиране на персонал

☐ На базата на собствения Ви опит

**12. Какви са най-често срещаните проблеми, които забелязвате сред персонала? (отбележете удачните според Вас варианти)**

☐ Липса на квалифициран персонал ☐ Липса на центрове за обучение ☐ Оборот на персонал

☐ Ниско възнаграждение

☐ Ниско качество на работа

☐ Липса на мотивация за работа

☐ Друго. Какво? \_\_\_\_\_

**13. Какви са видовете обучение на персонал? (отбележете удачните според Вас варианти)**

☐ Програми за вътрешно обучение ☐ Временно назначение на обучители ☐ Услуги от центрове за обучение

☐ Програми за официални обучения ☐ Практическо обучение ☐ Теоретично обучение

☐ друго. Какво? \_\_\_\_\_

**14. Каква степен на образование желаете да притежават кандидатите за поста на балнео-термален агент?**

бакалавър \_\_\_ колеж \_\_\_ след-гимназия \_\_\_ гимназия \_\_\_ професионално \_\_\_ Gymnasium \_\_\_ основно \_\_\_

**15. Какъв вид оценяване на уменията използвате при назначаване на персонал за поста балнео-термален агент?**

\_\_\_ Практическо \_\_\_ Теоретично \_\_\_ Практическо и теоритично \_\_\_ Без оценяване

**16. Кой извършва оценяването на персонала за поста балнео-термален агент?**

\_\_\_ Лекарят \_\_\_ Медицинският асистент \_\_\_ Ръководният състав \_\_\_ Никой \_\_\_ Друг. Кой? \_\_\_\_\_

**17. Какъв тип обучение предлагате на балнео-термалните агенти?**

☐ Първоначално обучение на работното място ☐ Продължително обучение на работното място

☐ Първоначално обучение в центровете за обучение ☐ Периодично обучение в центровете за обучение

☐ Друго? Какво? \_\_\_\_\_

**18. Средно колко време е необходимо за обучаването на един балнео-термален агент? \_\_\_\_\_**

**19. Какъв е профилът на обучителите, участвали в обучението на балнео-термалните агенти?**

☐ Лекар ☐ Медицински асистент

☐ Физиотерапевт

☐ Кинезитерапевт

☐ Друг. Кой? \_\_\_\_\_

**20. През какъв вид оценяване трябва да преминават балнео-термалните агенти след периода на обучение?**

☐ Предимно практическо

☐ Предимно теоритично

☐ Теоритично и практическо

☐ По друг начин. Как? \_\_\_\_\_

**21. Какъв е начинът на удостоверяване обучението на балнео-термалния агент?**

☐ Диплома

☐ Сертификат

☐ Това не е необходимо

☐ Друго. Какво? \_\_\_\_\_

**23. Кой според вас са трите най-важни компетенции, които балнео-термалния агент би трябвало да притежава?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

24. Кой според вас са трите най-важни умения, които трябва да търсим при назначаването на балнео-термален агент?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

25. Молим Ви да уточните длъжността, която заемате в предприятието, където работите

\_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА СЪДЕЙСТВИЕТО**

## **ВЪПРОСНИК**

(Попълва се от балнео-термални агенти)

С цел уточняване на спецификата и нуждата от обучение в професията термален агент, учтиво Ви молим да отделите няколко минути, за да отговорите на следните въпроси. Благодарим Ви!

1. Име на заведението \_\_\_\_\_

2. Местоположение \_\_\_\_\_

3. Профил на заведението: Грижи ☐ Поддържане ☐ Лечение

4. Вид заведение: ☐ Държавно ☐ Частно

5. На колко години сте: \_\_\_\_\_

6. Пол: ☐ Мъжки ☐ Женски

7. Какъв тип дейност извършвате?

☐ Лечение с кал

☐ Лечение с вода

☐ Други лечения. Какви? \_\_\_\_\_

8. Вие сте назначен:

\_\_\_\_\_ на пълно работно време

\_\_\_\_\_ на почасово работно време

\_\_\_\_\_ сезонно

9. Какъв приблизително е броят на лекуваните от вас хора на ден? \_\_\_\_\_

10. Целогодишно ли се извършват лечебни практики в това заведение?

☐ Да ☐ Не ☐ Не знам.

11. Каква е последната степен на образование, която сте взели?

☐ Gymnasium (8 classes) Европейско-гимназиална ☐ Професионална ☐ Гимназиална

- ☐ След гимназиална ☐ Колеж ☐ Факултативна  
☐ Друга. Каква? \_\_\_\_\_

**12. Какви часове или стаж по обучение сте посещавали, за да практикувате настоящата си професия?**

- ☐ Обучение в заведението ☐ Обучение в заведението под надзора на специалисти  
☐ Обучение някъде другаде ☐ Без обучение ☐ Друго. Какво? \_\_\_\_\_

**13. Какви специалисти са преминали заедно с Вас обучението?**

\_\_\_ Лекарят \_\_\_ Медицински асистенти \_\_\_ Кинезитерапевти \_\_\_ Физиотерапевти \_\_\_ Друго \_\_\_\_\_

**14. От какъв характер е било обучението, което сте преминали?**

\_\_\_ Практически \_\_\_ Теоритичен \_\_\_ Практически и теоритичен \_\_\_ Друг случай \_\_\_\_\_

**15. Кой проведе изпита накрая на обучението Ви?**

\_\_\_ Лекарят \_\_\_ Медицинският асистент \_\_\_ Ръководният състав \_\_\_ Никой \_\_\_ Друг.  
Кой? \_\_\_\_\_

**16. Какъв документ сте получили в края на обучението Ви?**

- ☐ Диплома ☐ Сертификат  
☐ Нищо ☐ Друго. Какво? \_\_\_\_\_

**17. Каква е била продължителността на обучението Ви?**

\_\_\_\_\_

**18. Считате ли, че обучението е било полезно и е обогатило познанията Ви?**

- ☐ Да ☐ Не ☐ Не мога да отговоря

**19. Кои са трите най-важни неща, които смятате, че човек, практикуващ Вашата професия, трябва да знае?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**20. Кои смятате, че са първите три компетенции, които професията Ви изисква?**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**21. Опишете с няколко думи дейността си.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**25. Молим Ви да уточните поста, който заемате в институцията** \_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА СЪДЕЙСТВИЕТО**

## ПРЕДПРИЯТИЯТА, КЪМ КОИТО Е НАСОЧЕН ПРОЕКТЪТ

Извадките са съставени въз основа на:

- Видовете заведения : термални заведения, балнеолечебни заведения, таласотерапевтични заведения, заведения СПА
- Различните категории персонал : лекарите, медицинските сестри, ръководителите отдел, кинезитерапевтите, балнеотермалните агенти.
- Учрежденията в сектора : министерствата, институтите по статистики, институтите по балнеология, националните здравни каси.
- Експертите или квалифицираните в тази област.

Броят на заведенията по категория и на интервюирания персонал варират, тъй като в съставянето на представителните модели са взети предвид и различните национални особености.

	България	Франция	Румъния
<i>Брой на проучените заведения</i>	41	28	30
<i>Брой на интервюираните лица</i>	85	63	72
<i>Брой на въпросниците и на обработените интервюта</i>	73	63	181

## ИНСТИТУЦИИ, В КОИТО СА СЪБРАНИ ДАННИТЕ:

Успоредно с провеждането на писмената анкета и интервютата, изследователите от работната група са провели проучвания в наличната научна документация. Целта е била извличането на най-същественото от вече съществуващите изследвания, засягащи проблематиката на проекта; проверката от една, ако не по-научна гледна точка, то поне по-обширна от изразените до момента мнения на хората в професионалните среди.

### *Български институции*

- Национален статистически институт
- Национална агенция по туризъм
- Национален осигурителен институт
- Министерство на здравеопазването
- Национална агенция по туризъм
- Югозападен университет „Н.Рилски” – Благоевград, Катедра по туризъм

### *Френски институции:*

- Федерация по термализъм Рон-Алп

- Регионална дирекция на здравните и социални дейности
- Център за научни изследвания върху квалификациите и длъжностите
- Регионален съвет Рон-Алп
- Национален съвет на използващите термални ресурси

#### *Румънски институции*

- Министерство на здравето
- Министерство на труда, на семейството и на равните възможности
- Министерство на туризма
- Национален статистически институт

Списъкът на използваните документи в трите страни присъства в главата „Библиографска справка”

# Синтез на нуждите от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния

## ИСТОРИЧЕСКИ КОРЕНИ НА ТЕРМАЛИЗМА

Първите сведения за използването на топлата минерална вода датират от преди около 3000 години преди новата ера, както във Франция, така и в Италия, Гърция или Египет. Използвани както с лечебна, така и с духовна и религиозна цел, през различните епохи винаги е било признавано благотворното влияние на минералните води

Самият Хипократ насърчава използването им и говори за качествата на минералните води и на топлите извори в трактата си „За използването на течностите”.

Римляните са имали истински култ към водата, те са строили фонтани, системи от акведукти и терми. Гръцките терми или гръцкият гимназиум били огромни топли бани, използвани не само с хигиенна медицинска цел, но предимно със социална цел. Тези бани били места, където човек можел да се любува на скулптури, на картини, на статуи, те били въплъщение на лукса. Римските термите били внушителни монументи, които побирали до 1000 души. В термите имало четири секции, вход, стая с хладка вода (Тепидариум), стая с топла вода (Калдариум) и стая със студена вода (Фригидариум). Още по това време се е практикувала вазодилатация и вазоконстрикция!

При Хенри IV са правени проучвания за класифициране на балнеоложките курорти според терапевтичните им характеристики, химическия състав на водите им, влиянието им и управлението им. Едва след Втората световна война на термализма започва да се гледа като на истинска медицина, която облекчава болките, които традиционната и химическа медицина не може да лекува. По това време термализмът е включен в системата от грижи и разходите за това лечение се поемат от здравното осигуряване. По същото време се дава точно определение, а именно: термализмът е политерапия, обединяваща действието на минералната вода с това на различните техники, климата, и факторите на откъсването от обичайната среда, на почивката, на съветите и на смяната на ритъма на живот.

Тази история на термализма, датираща от Античността, се среща във всички европейски страни.

## ТЕРМАЛЕН ПОТЕНЦИАЛ НА ТРИТЕ СТРАНИ

Трите страни – партньори са богати на естествени лечебни фактори, като сведения за тяхното използване има още в древността. България, Франция и Румъния не само са богати на естествени фактори, но и имат желанието и работят в посока на развиване и използване на този

потенциал. Може да се каже, че само тези 3 страни притежават повече от половината термален капацитет на Европа.

Следователно тази дейност има сериозно влияние върху икономиката на тези три страни и по-специално върху развитието на туризма.

Медицинското или терапевтичното направление е доминиращото направление на тази икономическа дейност. Направлението уелнес е също силно развито. То е един от главните отговори на промяната, която претърпява този сектор в 3-те страни, то показва нарастване на очакванията на новите клиенти.

Тенденцията, която се очертава в тези 3 страни, се изразява в:

- Увеличаване на дела на дейността в посока уелнес и относително намаляване на дела на здравната дейност
- Развитие на приватизацията на тази дейност, въпреки че този сектор остава в много голяма степен под ръководството на държавни институции
- Макар и все още ограничена, но ясно изразена тенденция за привличане на чуждестранни клиенти
- Еволюиране от система на грижи към система за здраве и промоция на здравето (препоръки на СЗО за активно остаряване<sup>1</sup>)

Оттук следва, че ползвателите на балнео и уелнес услугите са „пациенти“ в очите на грижещите се за тях, но също така и „клиенти“ в очите на управителите. Тези клиенти и тези пациенти, независимо от коя страна са, имат очаквания, които се изразяват в повече услуги, с по-добро качество.

Тази тенденция е също силно изразена и в Германия, Италия и Португалия – т.е. това е обща тенденция за европейските страни. и представляват общо развитие на Европа.

## **Термализмът в България**

България е страна с дълга история, която има богат опит в областта на термализма. Този опит се дължи на наличието на голям естествен потенциал: повече от 600 минерални водоизточника в режим на експлоатация, групирани в около 130 находища на минерална вода, 11 находища на лечебна кал или торф на цялата територия на страната. Множество исторически останки на територията на страната свидетелстват за използването на минералната вода с лечебна цел още от древността.

В България има различни видове заведения, които предлагат балнеологични услуги: балнеохотели, специализирани болници за възстановяване и профилактика, СПА заведения и др. Те могат да бъдат разделени на две основни групи:

- Здравни заведения: Специализирани болници за рехабилитация – национален комплекс, към Министерство на здравеопазването; бази на Профилактика, рехабилитация и отдих - ЕАД към Националния осигурителен институт; както и бази на Министерство на отбраната и на Министерство на вътрешните работи.



- Частни балнео и СПА хотели, автономни балнеологични центрове, които работят в областта на превенцията и на уелнес.

## **Термализмът във Франция**

Във Франция се прави разлика между:

- Термализъм или кренотерапия, включващи всички изключително медицински лечения, вътрешни или външни, използвайки единствено изворна вода и нейните производни.
- Таласотерапия, която представлява използване, под медицинско наблюдение и с превантивна или лечебна цел, на благотворното влияние на морската среда.
- СПА (според доклада на Главната инспекция по социални грижи на Франция<sup>1</sup>), практикуван в центрове за възстановяване, често градски и предлагащи скъпи услуги, където са включени козметичните грижи по избор. Тези грижи нямат никакъв медицински или парамедицински характер, противно на тези, които се предлагат при балнеолечението, въпреки че и те често използват същото оборудване (вани, джет душове и др.)

Във Франция има около 1200 минерални извора, което представлява около 20% от европейския термален капитал. Има стотина действащи балнеоложки заведения (105 отворени), които през 2005 г. са приели повече от 500 000 лекуващи се лица по здравната каса или 9 000 000 дни с предоставени грижи. Това е 0,3 % от всички услуги, платени от социалното осигуряване.

Съществуват 2 вида лечение при Термализма:

- Балнеолечение, покрито от социалното осигуряване: То е по лекарско предписание и разходите за него се поемат от социалното осигуряване. Продължителност: 18 дни.
- Свободно лечение: То е доброволен акт на лекуващите се лица и не е по лекарско предписание (следователно не е медицинско лечение) и разходите за него не се възстановяват. Продължителност: най-малко 6 дни.

Съществува само един вид лечение при таласотерапията и това е възстановяването, което представлява по-скоро грижи за поддържане на здравето или за възстановяване. То също не се поема от социалното осигуряване.

Трябва да се отбележи, че по-голяма част от балнеологичните заведения във Франция се намират в южната половина на страната съобразно двете оси, свързани с нагъването на земните пластове на Вогезите, на Алпите и на Пиренеите. Влиянието на заобикалящата среда е важен привлекателен фактор на този сектор на дейности, още повече, че балнеокурортите географски са разпределени като допълнение на центровете по таласотерапия.

## **Термализмът в Румъния**

В Румъния използването на природните ресурси от минерални води началото си от XVII век. Истинското развитие на тази дейност датира от XIX век.

<sup>1</sup> <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000042/index.shtml>

Множеството естествени извори, кал и газ с лечебни свойства правят от Румъния една от най-атрактивните страни на Европа в областта на балнеологията. Една трета от естествените извори на Европа се намират в Румъния, където 117 селища се радват на естествени лечебни фактори, от които 29 са обявени за балнеоложки курорти от национално значение и 32 - от местно значение. В Румъния има 160 курорта, които разполагат с минерални лечебни ресурси, от които 24 са от национално значение и са признати в международен план.

Забележителният балнеоложки фонд на Румъния е довел до развитие на балнеотуризма, който е единствената форма на целогодишен туризъм. През последните десетилетия той е станал най-важният сегмент на пазара на международния туризъм.

В Румъния дейността на румънския балнеоложки сектор се определя според сферата на приложение:

- медицинско възстановяване, комплексна и многодисциплинна дейност, която цели възстановяване на функционалните възможности на индивида
- медицинска балнеоложка помощ и възстановяване, което включва всички медицински и здравни услуги, предоставени под формата на лечение в балнеоложките, климатичните или балнео-климатичните курорти
- помощ за възстановяване, физикална медицина и балнео-климатология (профилактика, функционално възстановяване, балнеолошко лечение и др.)
- лечебна балнеологична помощ (кални бани, термотерапия, балнеотерапия и др.)

При все това услугите от вида здравно лечение, обединяващи процедурите с медицински, спортен или развлекателен характер, са в процес на разрастване. Появата в Румъния на множество лечебни центрове както в градската, така и в селската среда, показва, че това явление представлява важен фактор за развитие.

### **Термализмът в Германия, Португалия и Италия**

Qu'en est-il de cette problématique dans d'autres pays majeurs dans le secteur du thermalisme que sont l'Allemagne, le Portugal et l'Italie ?

Какво е положението с тези проблеми в други големи страни в областта на термализма, като Германия, Португалия и Италия?

**Германия** е европейска страна, която има най-значимата дейност в областта на термализма в Европа<sup>2</sup>. Тази дейност се заражда в средата на Средновековието. Завоюваната победа от германите през 9 г. след новата ера попречва на римската цивилизация да се разпростира на територията на варварските германски племена, разположена на десния бряг на река Рейн. По тази причина римският термализъм е проникнал около 750 години по-късно с Карл Велики. Средновековният термализъм, процъфтяващ до XII-XIV в., изчезва внезапно поради появата на сифилиса и на чумата.

---

<sup>2</sup> "Термализмът в Германия" от Майкъл Фрик, Председател на International Water Consulting, Генерален секретар на Международното дружество за хидротермални техники. Минералните води, май 1998 г.

Главно през миналия век тази дейност придобива своето значение. От 1904 г. балнеоложките курорти са обединени в асоциация. Законът позволява на всеки работещ или на всеки пенсионер да ползва балнеолошко лечение, разносните за което се покриват от здравното осигуряване. Съществуват два вида лечение, едното е по медицинско предписание и се покрива от здравното осигуряване, а другото е доброволно и разходите за него са за сметка на клиента.

В Германия съществуват 330 балнеоложки заведения, разпределени в 265 курорта и осигуряващи 97 милиона нощувки. Заведенията, принадлежащи на общините, представляват 75% от всички заведения. 2,5% от населението посещава балнеоложките курорти (срещу 1,4% във Франция). Има 5,7 милиона лекуващи се лица годишно и тенденцията е към нарастване на техния брой.

Както и в другите страни, делът на балнеоложката дейност, поета от здравното осигуряване, силно намалява след законовите промени от 1996 г. Хората, към които традиционно се насочват немските балнеоложки курорти, са лица на повече от 50 години. Намаляването на броя на лечебните курсове, поети от здравното осигуряване, се компенсира с увеличението на „свободните“ лекуващи се, както и с 250 000 лекуващи се чужденци.

Лечението продължава от 25 до 28 дни. То е с по-малка „медицинска насоченост“ отколкото във Франция.

За да привлекат нови клиенти и по-специално „частни“ лекуващи се лица, балнеоложките курорти се опитват да предлагат както услуги, свързани с лечението, така и настаняване и допълнителни забавления от високо качество. В тази страна, както и в другите, пациентът се е превърнал в „клиент-цар“. Към чисто терапевтичните услуги се добавя и лечението с удоволствие, радост и красота.

**Португалия** от своя страна разполага с 42 балнеологични заведения<sup>3</sup> и е на пето място в европейската класация на термализма, след Германия, Италия, Франция и Испания. По-голямата част от тези заведения са разположени в северната и централната част на страната. Построени през златния период на термализма, между края на XIX век и XX век, тези заведения са ориентирани основно към ревматологията, заболяванията на дихателните пътища и дерматологията.

Както навсякъде в Европа, постепенното западане на чисто медицинската дейност наложи разнообразяването на този сектор с услуги от типа уелнес с цел привличане на нови клиенти. След 2004 г. Португалия направи значително по-гъвкаво законодателството си, което позволи на балнеологичните заведения да излезнат от медицинската рамка и да предлагат грижи ориентирани към уелнеса (СПА балнеология). По този начин термализмът успя да се развие, компенсирайки отлива от класическия термализъм. Освен това управлението на балнеологичните заведения стана по-ефикасно чрез изграждането на система на ръководство близка до тази на предприятията.

---

<sup>3</sup> Справочници на икономическите задачи, Икономическа задача на Лисабон. Балнеоложкият туризъм и уелнесът в Португалия

Термализмът стана едно от 10-те направления в развитието на туризма, поддържани от португалските власти: целта е да се привлекат международни и по-млади клиенти. Предвидено е след десет години пазарът в Португалия да стане два пъти по-важен отколкото е сега.

В **Италия** интересът към минералните води и морската вода датира от преди римската епоха, независимо че именно римляните наистина са направили от водата истинско „чудо на живота“. Първите сведения за използването на топлите води с медицинска цел датират от преди 3000 години преди новата ера. При все това началото на чистия термализъм датира от римската епоха, когато са създадени първите „терми“. По това време са били признати лечебните свойства на топлите води.

В Италия термализмът е много популярен. 240 балнеокурорти, 340 балнеозаведения за повече от 2 милиона лекуващи се. Скъпите за древен Рим „балинеаруми“ са останали в колективната история на Италия.

Италия прави разлика между медицинския термализъм и термализма на доброто състояние (уелнес) и на свободното време. Предвид важността на морското лице на Италия, клонът „таласотерапия“ е силно развит.

Строги правила съществуват по отношение на медицинския термализъм и единствено заведенията, които имат лиценз, могат да предоставят такива грижи.

Лечението (продължителност от 15 дни) се поема от здравното осигуряване, като се прави разлика между превантивно лечение, възстановително лечение и лечебни грижи. Само дванадесет процедури се поемат еднократно годишно, без възможност да бъдат повторени.

Делът на непокрытите лечения се увеличава непрекъснато поради усилията за обновяване и модернизиране на заведенията през последните години. Секторът „уелнес“ е втория опорен стълб на италианския балнеологичен сектор. Тази услуга се радва на истински бум през 90-те години.

Независимо дали става въпрос за медицински термализъм или за термализъм на свободното време, секторът термализъм представлява източник на богатство и на работни места, който не е за подценяване, за цяла една част от страната и по-специално селските райони в близост до морския бряг.

В тези три страни, както и в страните партньори, се забелязват същите тенденции:

- Намаляване на броя на медикаментозните лечения, поети от здравното осигуряване
- Увеличаване на свободно избираемите процедури, свързани с уелнеса.

## **СЕКТОРЪТ НА ДЕЙНОСТИТЕ, СВЪРЗАНИ С ТЕРМАЛИЗМА**

### **Типове индикации, лекувани чрез термализма**

В трите страни намираме практически едни и същи показания, еднакви медицински насоки за балнеолечението:

- Артриторевматологични и дегенеративни заболявания на опорно-двигателния апарат (ревматология) ,
- Дихателни пътища/Оториноларингология
- Бъбречно-урологични,
- Заболявания на храносмилателната система
- Нарушения в развитието на детето,
- Дерматология,
- Гинекология,
- Неврологични заболявания,
- Сърдечно-съдови заболявания,
- Метаболитни заболявания
- Психосоматични заболявания,
- Заболявания на устната лигавица,
- Флебология,
- Медицинско възстановяване

### **Видове прилагани процедури**

В балнеологичните заведения се прилагат голям брой процедури поради разнообразието на терапевтичните индикации и на използваните терапевтични продукти.

В повечето случаи тези процедури се извършват от термалните агенти. Овладяването на тези техники и на професионалните жестове, от които са съставени, представлява една от важните основни насоки на обучението на термалните агенти.

Описаните по време на анкетите техники са многобройни:

- Питейно лечение с минерална вода
- Инхалации
- Изпотяване, парна баня
- Компреси с минерална вода и минерална кал
- Бани: топли парни бани, хладки бани, газови бани, тангентори, перлени вани, кални бани
- Душове: подводни, струйни, душ с тънка струя, под високо налягане, контрастни, на краката, на ръцете, на венците, на устата, на червата, перианални, на бъбреците, на кръста, лумбални, на кожата върху белези
- Движение срещу течението в коридори за ходене
- Бани на устата, гаргари, бани на носа, промивка на носа, пулверизация, обикновен или звуков аерозол, душ на венците

- Сух или подводен масаж, вибрираща маса
- Раздвижване в басейн
- Рехабилитация на дихателните пътища
- Постурален дренаж на сухо или във вода
- Инсуфлиране на термален газ във вътрешното ухо, промивка и дренаж на синусите, фарингеален пистолет
- Вагинална промивка
- Рехабилитация на уринирането
- Капково или бавно вливане през ректума
- Душ на червата
- Психологическа релаксация
- Релаксация

Всяко заведение съставя, според използваните лечебни продукти, комплекс от процедури, които определят неговата специфика. Обучението на персонала на заведението е повлияно от вида и разнообразието на техниките. Целият персонал, с всички категории на квалификация, трябва да покрие всички похвати, които изисква овладяването на техниките. Една от важните насоки на формирането на процедурчиците е способността да овладеят част от тези техники и да участват в сътрудничество с квалифицирания персонал в прилагането на всички процедури.

### **Типове заведения**

И в трите страни намираме сходни по вид балнеологични заведения.

Балнеологичните заведения са или обществени заведения, или заведения, зависещи от частния капитал. Обществените заведения са обикновено към министерствата на здравеопазването, на социалните грижи, на труда или на отбраната. Понякога собственици на заведенията са административни единици.

Съществуват следните видове заведения:

- Балнеологични болници (балнеологията е терапевтичен инструмент, който болницата използва, за да изпълни задачите си)
- Балнеологични заведения (лечение на хронични болести или нарушения)
- Заведения от типа СПА (чиято цел е превенцията и промоцията на здравето свързани с философията на уелнеса)

Групирането на балнеологични заведения в един град, който мобилизира голяма част от инфраструктурата си за развитието на тази дейност, прави от този град балнеокурорт. Това понятие се среща в наименованието на градовете с допълнението „ле бен” (баните) като Екс ле бен, Брид ле бен. В Германия представката Бад свидетелства за това; в България - „ баня/и” и т.н.

Във Франция има повече от сто балнеоложки заведения, в Румъния те са 360, в България – 58, в Германия – 330, в Португалия – 42, в Италия – 340. България, Франция и Румъния представляват повече от половината от балнеоложкия потенциал на Европа. Като добавим Германия, това прави почти три четвърти от този потенциал.

### **Регламентация, отнасяща се до термализма**

В европейските страни дейността, свързана с термализма, се ръководи от важна законова рамка. Тази регламентация се отнася преди всичко до три области:

- Разрешение за откриване и функциониране на балнеологичните заведения,
- Рационално използване на факторите за балнеологично лечение,
- Контрол върху терапевтичните индикации и лечебните процедури,
- Контрол по отношение на хигиената и сигурността.

Всяка форма на използване на естествена минерална вода се нуждае от разрешение. Използването на тези води може да стане под различни форми: използване при извора с или без цел лечение, смесване на минерални води или добавка на други продукти и др. Всяка форма на използване на минерална вода е подчинена на определена регламентация.

Значението, което се придава на гаранциите, дадени на клиентите за абсолютна хигиена и сигурност, доведе през последните години до засилване на контрола, на процедурите, свързани с предпазването от заразяване с микроби. Поради важните мерки, взети за доставяне на лечебните продукти до клиента по сигурен начин, основните източници за заразяване остават клиентът и обслужващият персонал. Измерението хигиена и сигурност е важно направление в обучението на персонала на заведенията и по-специално на термалните агенти.

### **ИКОНОМИЧЕСКО И СОЦИАЛНО ВЛИЯНИЕ НА ТЕРМАЛИЗМА В ТРИТЕ СТРАНИ ПАРТНЬОРИ**

От икономическа гледна точка, трите страни-партньори, в различна степен, предлагат балнеологична и/или водолечебна дейност със съществено влияние върху Брутният вътрешен продукт (БВП). И в 3-те страни тя е един от лостовете за развитие на туристическата дейност. Това явление е особено подчертано в България и Румъния, които изживяват края на преходния период от управлявана икономика към пазарна икономика. Във Франция, където туризмът е силно развит, термализмът допринася силно за развитието на регионите в Южна Франция.

Балнеологичната дейност представлява пазар и за 3-те страни. Тази дейност постепенно излиза от рамките на „обществена услуга“, за да се впише в пазарната икономика.

Туризмът в България е в пълен разцвет, през 2006 г. неговият ръст е 6,64%. В хода на икономическия преход, България се отваря за международния туризъм, тъй като от 5 милиона туристи близо 4 милиона са били чуждестранни туристи. Една част от тях са се ползвали от услугите, предложени от балнео и СПА туризма.

Делът на СПА и балнеотуризма е 61 842 000 евро (т.е. 0,25% от БВП на България). Сам по себе си СПА туризмът представлява 3% от приходите от националния туризъм. СПА и балнеоложният

туризъм са генерирали разнообразна икономическа дейност в размер на 185 526 000,00 евро или 0,74% от БВП на страната.

Във Франция термализмът е много концентриран сектор, където десетте най-големи действащи предприятия през 2004 г. реализират повече от половината от оборота на сектора, който е 370 милиона евро. Лечението представлява 74% от оборота.

Балнеоложката дейност оказва силно икономическо влияние върху местната икономика. Общият размер на косвените разходи на лекуващите се лица е 690 милиона евро, от които 47% отиват за настаняване. Термализмът има и данъчен и социален принос, който не е за пренебрегване, тъй като е в размер на 130 милиона евро.

Повече от 100 балнеологични заведения осигуряват 14 000 директни работни места. Като цяло става въпрос за близо 100 000 работни места, преки и косвени, които са засегнати от тази дейност.

В края на 2004 г. в Румъния е имало 360 структури с капацитет от 40 894 работни места. Тези структури са разпределени във всички райони на страната, въпреки по-голямата концентрация по морския бряг.

Развива се чуждестранна клиентела от други европейски страни, но също така и от Молдова или Русия.

Румънското правителство създаде „мастер план“ за развитието на туризма в страната. Този план със срок от 6 години се ползва от финансовата подкрепа на общините. Балнеоложкият туризъм е силно представен в този план. Ако медицинският аспект на тази дейност остава силен, акцентът се поставя върху „идентификацията на потребностите на пазара, за да се насърчи сферата на здравния туризъм“.

## **ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД СЕКТОРА НА ТЕРМАЛИЗМА**

Предизвикателствата пред сектора на термализма в силно променящия се обществен контекст са многобройни. Те са икономически, предходната глава показва икономическото значение на тази дейност. Но те са и относителни, особено може би що се отнася до вписването на термализма в политиката на общественото здравеопазване, която се отличава със силно движение на капитали:

- Напрежението върху обществения бюджет налага ограничаване на все по-нарастващото увеличение на разходите на здравното осигуряване. Бъдещето е в разпределянето на рисковете (поемане на разходите за болести в рамките на солидарността, намеса на индивидуалните осигуровки в рамките на отговорността).
- Застаряването на цялото европейско население и спектърът на силното нарастване на разходите, свързани с поемането от общественото осигуряване на зависимостта
- Хроничният характер на увеличаването на броя на заболяванията, свързани с начина на живот (тютюнопушене, стрес, премерено свръхнатоварване, алергии и др.), но и с патологиите (диабет, рак, сърдечно-съдови заболявания).
- Все по-силно техническия характер на медицинската дейност, което прави още по-необходима функцията придружител на пациента, който трябва сам да управлява



здравето си и да е готов да избира между медицинските действия (пациентите са в контакт с персонала само по време на процедурите, т.е. 36 часа).

- Нарастващото обедняване на населението поради промени в икономическата скала
- Развитие на поведението на пациентите от младото поколение. Те придобиват все по-потребителско поведение. Те са по-взискателни по отношение на качеството и на сигурността. Те са по-осведомени, докато парадоксално хигиената на живот става все по-лоша в социално слабите слоеве на населението. Те еволюират в подхода си към понятието здраве и добро състояние. Те имат все по-малко вяра в здравните специалисти и в системата от грижи.

Секторът на термализма може да открие в този контекст прекрасни възможности за развитие при условие, че вземе предвид очакванията както на клиентите, така и на обществените власти. Залозите на общественото здраве, в които може да си впише и термализмът, обхващат **медицинските услуги, предоставени** на населението. Тези услуги могат да се насочат в няколко направления:

- Принос към политиката на превенция
- Помощ за активно и успешно остаряване
- Здравно обучение на пациентите, обединяващо целите на терапевтичното обучение с целите на здравното обучение
- Включване в непрекъснатия процес на обгрижването

### **Предлаганите медицински услуги и адаптиране на балнеологичното предлагане**

Общото развитие на здравната система на западните страни води до истинска промяна на моделите за грижи, основани на финансовата солидарност. Предвид неизбежното увеличение на разходите за здраве, единствено подялбата на рисковете между обществените и частните институции ще може да гарантира устойчивостта на обществената здравна система. Освен овладяването на цените, тя трябва да държи сметка за силното развитие на патологиите, наречени хронични. Те вече представляват 60% от разходите на здравното осигуряване за страна като Франция. В контекста на бюджетното напрежение в европейските страни, на спазването на критериите от Маастрихт за намаляване на дефицита, финансовото равновесие на здравноосигурителните каси налага проверка на всеки разход направен за предоставена медицинска услуга и на ефикасността на грижите.

Секторът на термализма е особено засегнат от този контрол. В европейските медицински общности се води много оспорван дебат относно стойността на медицинските услуги, предлагани от него. Той е силно оспорван именно от поддръжниците на медицината, насочена към медикаментозните практики. На привържениците на „по-природната“ медицина, евтина и без вторични ефекти, им е трудно да бъдат чути, тъй като имат срещу себе си мощните лобита на фармацевтичната промишленост.

Във Франция становището на медицинските власти относно термализма е повече от съдържано. Медицинската академия не се произнася върху ефикасността на лечението, а още по-малко върху неговите противопоказания. През 1988 г. Висшият лекарски съвет на общественото осигуряване изказва резерви по отношение на възстановяването на балнеотерапията в

обучението по медицина „поради обичайната липса на научен консенсус за ефектите на тази терапия“. Имат ли минералните води лечебни свойства?

За много учени това следва да се докаже, въпреки че Агенцията по научни изследвания на минералните води на Франция<sup>4</sup> е стартирала от няколко години изследвания по критериите на медицината, базирана на безспорни факти. Оттук и залогът на термализма е ясно посочен от френския министър на здравеопазването: „... Термализмът има със сигурност място в системата на грижи, особено ако е избрал предоставянето на истински медицински услуги<sup>5</sup> на лекуващите се, ако се разпростира върху нови пациенти и ако се интегрира в превантивната дейност ...<sup>6</sup>”

Пред света на термализма са поставени три важни насоки за размисъл:

- „Как по-добре да адаптира балнеолечението и неговото съдържание към изискванията на съвременния свят и към новите здравни предизвикателства?
- Как да се съобрази с императивите на превенцията, необходими днес по отношение на общественото здраве и да участва в промоция на здравето, позитивна визия на превенцията?
- Как пред новите демографски и здравни изисквания да направи от балнеокурортите места, съпровождащи „доброто остаряване“?

Пред балнеологията се откриват нови сфери на умения и знания, които се отразяват на професията термален агент:

- Как да обогатят предлаганите балнеологични услуги, за да се адаптират към новите потребности на лекуващите се лица (като се има предвид по-специално застаряването на населението) и да се привлекат нови клиенти (особено по-млади)?
- Как да се включат по време на престоя в балнеологичното заведение дейности за превенция на здравето?
- Как да се включи балнеолечение в групата на „последващи грижи“ при някои определени патологии?
- Как да се вземе предвид в балнеоложките курорти остаряването на населението като съпровождащ фактор, за да се допринесе за осигуряването на техния успех?

## **Превенция и здравно обучение на пациентите**

В европейските общества има истинска необходимост от обучение по въпросите, свързани със здравето, тютюнопушенето, храненето, предпазването от рисковете за здравето ... Във Франция, Висшият здравен орган даде наскоро препоръки по отношение на терапевтичното образование на пациента<sup>7</sup>. Балнеоложките курорти са привилегировани места за организиране на тези етапи от обучение и превенция на здравето. Тези сеанси могат да имат за тема:

- Терапевтично обучение срещу тютюнопушенето

---

<sup>4</sup> <http://www.afreth.org/>

<sup>5</sup> Предоставената медицинска услуга се оценява във Франция от обществен орган, Висш здравен орган

<sup>6</sup> Приветствие при откриването на Националния колоквиум на 07.12.2006 г. В Париж: Термализъм, залози и перспективи

<sup>7</sup> <http://www.has-sante.fr/>

- Организиране на дейностите според резултатите от основния медицински преглед (памет, равновесие, подвижност и др.)
- Изготвяне на проект за превенция, който да бъде прилаган след завръщането у дома
- Диететично обучение (промяна в поведението на хранене)
- „Обща” или „универсална”, „селективна”, „насочваща” превенция<sup>8</sup>

Термализмът има привилегирована роля в системата от превантивни дейности, които пропагандират институциите за обществено здраве. Така френският министър на здравеопазването казва: „желая да споделя с вас (ръководителите на балнеологични заведения) друг приоритет: преориентирането на нашата здравна система към превенцията. Балнеолечението може да бъде важен етап от превенцията и здравното възпитание. С медицинско наблюдение в продължение на три седмици, лечението позволява не само грижи, но и подготвяне на истински напредък в поведението на пациентите за дълъг период от време”.

Термализмът трябва да постави 3 предизвикателства:

1. Предизвикателството на първичната превенция, което представлява борба с рисковете преди появата на какъвто и да е проблем. Балнеолечението може да бъде повод за предлагане на истинско здравно обучение и терапевтично обучение по отношение на патологиите, забелязани по време на този престой в балнеологичното заведение.
2. Предизвикателството на вторичната превенция, което представлява откриване на рисковете с цел предотвратяване на болест или на психологични или социални нарушения.
3. Предизвикателството на третичната превенция, което позволява да се започне борба срещу всичко, което може да усложни изявената патология. Става въпрос за психологична или социална медицинска рехабилитация, която цели да предпази от влошаване или от усложнения.

Сега се говори за „универсална превенция”, адресирана към цялото население или във всички случаи към групи, които не са подбрани на базата на определен рисков фактор.

„Селективната” превенция се обръща към подгрупа със значително по-голям риск от средното. „Насочващата” превенция се обръща към подгрупа с привличащи вниманието признаци, които покриват диагностичните критерии.

От тези концепции се вижда, че обучението, което трябва да се въведе в балнеоложките курорти, трябва да визира доброто състояние (wellness) на лекуващите се лица.

Термализмът може да стане отличен полюс по отношение на превенцията, на терапевтично обучение, но най-вече място за промоция на здравето, присъединявайки се по този начин към идеите на предтечите като д-р Пиер Делор<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Нови концепции за превенцията

<sup>9</sup> П.Дьолор, лекар в болница, директор на Регионалния център по здравно обучение в Лион, автор на кратък курс по хидрология и клинична и терапевтична климатология, е бил убеден термалист и още по това време признавал балнеоложкия курорт за „важно място за интегрално здраве”. През 1942 г., пет години преди зараждането на обществения термализъм той излага нова концепция за здравното обучение: „Да говорим много повече за здраве отколкото за болести; да показваме как здравето се запазва, много повече отколкото как болестта се лекува; да излагаме законите на здравословния живот; да се занимаваме преди всичко с нормалното състояние ...”

## Остаряване на населението

Със застаряването на населението, поли-патологиите се срещат все по-често и по-специално при лекуващите се в балнеологични заведения. Активното остаряване е един от приоритетите на СЗО<sup>10</sup>.

Организацията е определила общи критерии за оценяване на възрастния човек: физическо здраве, функционални способности, умствени функции, социални, на околната среда и икономически възможности.

Четири големи модела на остаряване служат за скала за класифициране: успешно, адаптирано, обичайно, което води до уязвимост, и зависимо. Основната част от възрастните хора са независими и представляват 60% от поколението си. Групата на „уязвимите“ хора в процес на преход представлява 30%. Съществува група на така наречените „зависими“, която представлява 10% от възрастното население. Средната възраст на зависимостта в западните страни е 78/82 години за мъжете и 83/88 години за жените. Сценарият на СЗО предвижда увеличаване с 50% между 2000 г. и 2040 г. на броя на зависимите възрастни хора.

За няколко тримесечия така наречените уязвими хора могат да преминат към зависимите. Балнеолечението може да се окаже решение за това население. Той би позволил на това население да спре, да забави и дори да попречи, възможно най-дълго, на процеса на плъзгане от уязвимост към зависимост.

Ясно е, че перспективата за удължаване на продължителността на живота в Европа създава „бомба със закъснител“, каквато е изплащането на „помощи за зависимост“ на всяко лице, загубило самостоятелността на живота си. Търсенето на решения, целящи поддържането на самостоятелността на възрастните хора или на хората с увреждания в собствената им среда на живот, е станало основна грижа на правителствата. Пред балнеологията се откриват нови перспективи за развитие при условие, че вземе предвид тези нови потребности в предлагането на услуги и в организацията си.

Целта на обществото е преди всичко да поддържа самостоятелността, да попречи на преминаването към зависимост. Най-важното средство за забавяне на преминаването към зависимост е откриването на рисковите фактори.

Успешното остаряване предполага да се вземат предвид:

- Функционалната уязвимост (трудности при ходенето и при действия от всекидневния живот)
- Борба със саркопенията (остаряване на мускулите)
- Борба с остеопорозата
- Поддържане на мобилността на артрозно болните
- Поддържане на аеробния капацитет
- Борба с нарушенията в познавателната функция, свързани с нервно-дегенеративните патологии
- Придружаване след операция на гърдата

---

<sup>10</sup> *Active Ageing : a policy framework. WHO, 2002.*

- Борба с депресията (социална изолация, загуба на съпруг ...)
- Балнеологичната дейност трябва да разшири гамата си и да предложи програми, адаптирани към потребностите на общественото здравеопазване, които са насочени към някои видове увреждания и по специално физически, познавателни (когнитивни), пораждащи неспособност или зависимост. Такива са програмите за развитието на устойчивост, за подобряване на усещането за собствената полезност, работа върху външния вид на тялото, върху самоувереността и самоуважението ...

Това означава, че работещите в областта на балнеологията се обогатяват с нови умения и знания /компетенции/ , с оглед грижата за уязвимостта, присъща на възрастните хора, по следните основни направления:

- Физическа дейност (работа върху равновесието, повторно привикване към усилие, стимулиране на скелета и мускулите, предотвратяване на падане)
- Когнитивна дейност (ателие памет, стимулиране на познанията, геронтологично анимиране)
- Обучение за храненето, терапевтично обучение (лекарства, антикоагуланти, високо кръвно налягане, диабет ...)

### **Развитие на медицинския сектор и обучение на изпълнителите на термални процедури**

В доклад на Висшия здравен орган във Франция (април 2008 г.) може да се прочете: „поради прогреса на научните изследвания и на клиничните и технически новости, на появата на проблеми в общественото здравеопазване, както и на по-обща промени на обществото, в здравните професии настъпиха съществени промени. Подялбата на ролите между здравните професионалисти, разчленяването на различни интервенции, координацията на различните професионални компетенции около един пациент се развиват постоянно. Освен естественото му вписване в динамиката на медицината, това развитие се вмести и в конюнктурата на предвидимо напрежение, що се отнася до професионалната демография. Предвидимото намаляване на медицинския персонал по отношение на броя на пациентите и на времето, отделено за контакт с пациента, поставя въпроса за оптимизиране на организацията на грижите и на отговорността за пациентите. ... разпределението на задачите между здравните професионалисти е основен фактор за качеството на здравната система и за възможността ѝ да отговори на потребностите на населението. Това предполага отражение отвъд сътрудничеството между лекари и медицински сестри, върху всички здравни професии (например аптекари, акушерки, кинезитерапевти), върху другите професии, намесващи се в здравната област (като санитарии или медицински секретари), върху професионалистите, с които се налага да работят (например социални работници), до пациентите, главни действащи лица в поемането на отговорност за себе си”.

В западните страни тенденцията е към намаляване на медицинския персонал по отношение на броя на пациентите и на „медицинското време”. Това предполага развитие в разпределението на задачите между здравните професионалисти (кратка намеса на високи технологии, намеса на близко обгрижване)

Медицината става все по-специализирана и „протоколизирана”. Поради това тя трябва да стане мултипрофесионална, за да гарантира „приемственост” между различните интервенции. Прецизна в познанията си, тя трябва да поема по-голяма отговорност и най-вече да бъде по-хуманна. Професионалистите трябва да си дават сметка за психосоциалното измерение на

индивида. Тази нова връзка води до напредък в медицинското говорене, което не може повече да се свежда единствено до предписания и напътствия. Промените в поведението на пациента изискват обучение, със свои педагогически методи и свой образователен процес, което лекарят няма време да прави в рамките на една консултация (например: мотивационен разговор, диагностика и разговор с образователна цел).

Комплексният характер на грижите при хроничните заболявания не произтича от задълженията, а от тяхното включване в пространството и времето на пациента. Досега се смяташе, че едно обикновено и повтарящо се действие на професионалист не се нуждае от добре обучен персонал. Това мнение вече не е точно. Необходимо е да се помисли за разширяване на задълженията на персонала, който е най-слабо обучен, и все пак най-дълго време е в контакт с болката и страданието. Това показва спешната необходимост да се преосмисли функцията **придружаване / обгрижване** / в непрекъснатостта на процеса на поемането на отговорност за пациента/клиента. Изпълнителят на термални процедури е лице, което действа и което е посредник между две различни единици. Налага се необходимостта от разширяване на обучението на изпълнителите на термални процедури извън задълженията им. Но на всички места, където се лекуват лица с физически недостатъци и/или увреждания, със загуба на позитивния образ за себе си, продължителното асистирание в трудни ситуации оказва влияние на обслужващия персонал. Тези професионалисти също имат нужда да бъдат насочвани, ръководени, съветвани или просто изслушвани. Освен необходимостта от разширяване на компетенциите на обслужващия персонал, трябва да се помисли как това да се организира и с придружителите на пациентите/ клиентите.

## **ДЛЪЖНОСТТА „ИЗПЪЛНИТЕЛ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ”**

### **Наименования на длъжността на изпълнителя на термални процедури**

В 3-те страни се срещат различни наименования на сходни професии, различни описания на тези длъжности, твърде близки едно до друго.

Националната класификация на професиите и длъжностите (от 1996 г.) в България определя четири професии, които осигуряват тези услуги и по определен начин изпълняват функциите на термален агент.

Тези професии са:

- Водолечител (код НКП 96:5132-1002)
- Луголечител (код НКП 96:5132-1005)
- Калолечител (код НКП 96:5132-1004)
- Парафинист (код НКП 96:5132-1011)

В балнеоложките заведения и СПА-центровете в България се срещат и следните наименования:

- процедурчик
- терапевт

Във Франция „класификацията и определението на длъжностите в балнеологичните заведения” от 1 юли 2008 г. определя длъжността „термален агент” по следния начин: „Платен служител,

който поема лекуващите се в отделенията за извършване на процедури. Той (тя) разпределя балнеологичните процедури, с изключение на практиките, задължително предписвани от лекар или кинезитерапевт, съгласно указанията на заведението, по-специално по отношение на посрещането, хигиената и организацията на грижите”.

В колективната спогодба в областта на термализма съществуват 3 нива на квалификация: агент изпълнител, квалифициран агент и висококвалифициран агент.

В литературата и в балнеозаведенията се срещат следните наименования:

- Хидротермален агент
- Термален агент
- Асистент по хидротерапия и възстановяване
- Хидротерапевт
- Агент по термални грижи
- Хидрокозметичка

В балнеологичната практика в Румъния се използва терминът « байешица », като определението в Тълковния речник на румънския език описва приблизително функциите на тази професия. В Класификацията на длъжностите в Румъния, за означаване на същата тази професия се използва думата « байеш ». Това твърде широко наименование дава пълна свобода на работодателя да определя длъжностната характеристика според характеристиките на предприятието.

И в 3-те страни установяваме липса, на национално ниво, на единна регламентираща рамка за тази длъжност, за нейните функции и за необходимото образование. В нито една от тези страни не съществува призната национална сертификация.

### **Длъжността на изпълнителя на термални процедури между техническото изпълнение на процедурите и придружаването**

Описанието на дейностите на изпълнителя на термални процедури / термалния агент / показва голямо сходство на изпълняваните функции за трите страни. Основните разлики се отнасят до нивото на самостоятелност на персонала и до специфичните умения в областта на козметичните услуги.

Основните дейности, които се срещат в различните описания на тази професия, са следните:

- Изпълнителят на термални процедури извършва дейност в балнеологични курорти, центрове за поддържане на формата и балнеологични центрове
- Той посреща, информира и придружава клиентите при грижите за превенция и поддържане на формата
- Той прилага хидротерапевтични техники и такива за поддържане на формата
- Той трябва по професионален начин да обслужва пациентите/клиентите, като държи сметка за състоянието им и за потребностите им
- Той съдейства за постоянното наличие на професионални продукти и поддръжката на оборудването
- Той трябва да упражнява постоянен контрол върху спазването на хигиенните изисквания.

Говорейки обаче за задължения и за изпълнител на термални процедури, означава, че той се поставя в положението на техник, което може да наруши етичните принципи на доброто отношение (понятието добро отношение подчертава разликата между „предоставям грижи” (лечение) и „грижа се” (грижа, процедура)<sup>11)</sup>

В момента, когато насоките на здравната система и на обществото имат за цел превръщането на пациента/обект в пациент/субект на здравеопазването, изпълнителят на термални процедури трябва да може да помогне на пациента/клиента да заеме това положение. Това би било невъзможно, ако визията за професията остане единствено насочена към тази може би отживяла концепция за техника. Днес става въпрос за напътствие (counseling<sup>12)</sup>), в екип, на пациента при решаването на трудностите от физическо (хронични заболявания), психологическо или социално естество по време на престоя му и с цел завръщането му у дома.

### **Ниво на квалификация, феминизация на професията и заплащане**

Професията „изпълнител на термални процедури” е силно феминизирана, особено в „медицинските заведения”. Присъствието на мъжкия пол в тази длъжност е незначително и в трите страни.

Нивото на заплатите отговаря на слабата квалификация на този персонал, в 3-те страни това е минималната работна заплата според националната регламентация. В България много от тези служители имат диплома само за завършено средно образование, а някои от тях имат диплома само за основно образование. Те получават минималната работна заплата или 226 лева, т.е. около 113 евро.

Нивото на образование във Франция варира от липса на квалификация до зрелостен изпит ниво 2, но преобладаващата тенденция е квалификация на ниво Cap/Ver (Удостоверение за професионални умения/Свидетелство за професионално обучение). При все това, много малко наети лица имат, в момента на назначаването им, някаква квалификация в областта на термализма. Обучението се прави „на място”. Френската заплата на изпълнителите на термални процедури остава близка до минималната работна заплата, която е приблизително 1000 евро.

В Румъния нивото на заплатите е 138 евро, т.е. минималната работна заплата от 500 леи. Персоналът, назначен на тази длъжност, никога не е с придобита предварително квалификация. Назначеният персонал има обикновено минималното гимназиално образование. В 3-те страни лицата, които заемат тази длъжност, нямат при назначаването им специална квалификация в областта на термализма.

В 3-те страни съществува значителна разлика между изпълнителите на термални процедури, които упражняват професията си в балнеологични заведения и тези, които упражняват тази дейност в заведения от типа СПА. Разликата в заплатите между лицата, които работят в заведения от типа „здравни” и тези, които работят в заведения от типа „СПА”, е сравнително голяма. Това явление говори само по себе си за проблемите на тази длъжност: в заведенията от

---

<sup>11</sup> между „грижа” и „лечение

<sup>12</sup> Counseling е отношение на помощ в определена ситуация. Неговата основна отличителна черта е оказването на помощ, улеснението, посредничеството на една група или на едно лице в истинската му среда  
<http://www.geocities.com/afcacp/COUNSELING.html>



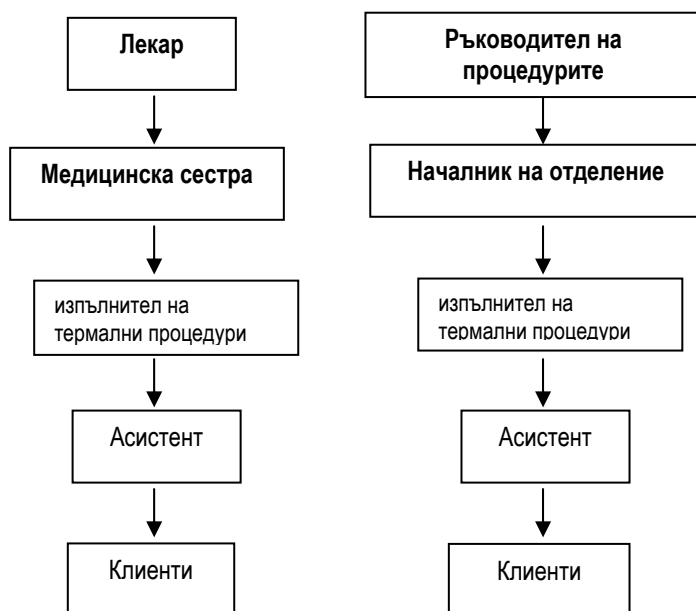
типа СПА процедурчиците имат по-голяма самостоятелност, те са по-компетентни, имат по-добро образование, работят с много по-взискателни клиенти.

Дотолкова, доколкото заведенията от вида „здравни“ ще трябва да разнообразят дейностите с услуги от типа „уелнес“, компетенциите на изпълнителите на термални процедури ще трябва да се доближат до тези на колегите им от СПА заведенията. При все това изглежда трудно да бъдат съгласувани двата подхода: от една страна обаянието и бягството от действителността при уелнеса и от друга страна поемането на отговорността за собственото здраве при превенцията и обучението.

### **Автономност на професията на изпълнителя на термални процедури**

Съществува значителна разлика между френските балнеологични заведения от една страна и българските и румънските от друга. Тя се отнася до важността на медицинската функция. В българските и румънските заведения има много лекари и медицински сестри. Всички изпълнители на термални процедури са подчинени на тези лекари и медицински сестри. Нивото им на самостоятелност и на поемане на инициатива са силно ограничени. Обратно, във френските балнеологични заведения няма постоянни лекари. Там има само една медицинска сестра и тя не участва в провеждането на лечението, а само в грижи при спешен случай. Лекарите присъстват само по три повода по време на лечението: в момента на предписването на лечението, по средата на лечението и при установяването на крайния резултат. Така че термалните агенти не са подчинени на лекарите, а на ръководителите на процедурите (хората, отговорни за прилагането на процедурите и на предписанията, дадени от лекаря). Нивото на самостоятелност на тези термални агенти трябва следователно да бъде по-високо.

Поради това в европейските заведения съществуват два модела на органиграма:



### **Сезонност на професията на изпълнителя на термални процедури**

Една от основните разлики в 3-те страни е силният сезонен характер на длъжността изпълнител на термални процедури и високия процент на работещите на непълно работно време във Франция. Това поставя много по-остро, отколкото в другите две страни, въпроса за двойната квалификация, тъй като тези лица се нуждаят от работа през цялата година, а в същото време балнеологичните заведения искат да си запазят този персонал. В по-малка степен този проблем съществува в Румъния.

Във Франция има 13 800 директни длъжности в тази професия. Персоналът, който е основно сезонен, представлява 70% от служителите. Тази длъжност се заема широко от хора на непълно работно време, тъй като тяхният дял е 48%.

Необходимостта от удължаване на продължителността на работата на сезонните работници през годината ще позволи да се подобрят условията на труд чрез по-добро заплащане. Професионализацията на този персонал чрез двойна квалификация е средство за запазване на квалифицираните лица. Поделеното време и плуриактивността представляват средство за заемане на сезонна, но стабилна длъжност. Плуриактивността изисква предварителна работа за определяне на знанията и уменията, свързани с различните професии. При все това, длъжностите, заемани през различните сезони, трябва да изискват сходни знания и професионални умения.

Във Франция термализмът лансира изследване на връзката между функцията на изпълнител на термални процедури и функцията на помощник-термален агент. Балнеологични заведения и болници се опитват да намерят практически начини да си поделят едни и същи сезонни работници.

От друга страна, съвременната идея е насочена към структуриран и координиран териториален подход към модела на здравните домове и на съчетанията град-болница. Балнеологичните курорти, чиято техника остава неизползвана през много месеци от годината, може да предложат помощта си на локалните и регионалните здравни структури, предлагайки например поемането от тях на отговорността по поддържане на автономността. Това би позволило да се уреди проблемът с несигурността на сезонните договори.

## **НЕОБХОДИМОСТ ОТ ПРОФЕСИОНАЛИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛИТЕ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ**

В нито една от 3-те страни не съществува единна и хармонична система за обучение на този вид персонал.

Като цяло в 3-те страни тези длъжности фигурират в долната част на скалата за квалификации. В повечето случаи квалификацията на този персонал представлява само вътрешно обучение, приключило с вътрешен изпит без национална стойност.

Когато съществуват външни обучения, те не са хармонизирани, тъй като са резултат на местни инициативи. Тяхното съдържание, продължителност и ниво са твърде различни.

## **В България**

Придобиването на уменията, необходими за практикуване на професията „изпълнител на термални процедури“ става на място, в съответното заведение (при 79% от интервюираните).

Продължителността на обучението на персонала на медицинските заведения варира от 2 до 20 дни според интервюираните процедурчици. Всички интервюирани „изпълнители на термални процедури“ оценяват качеството на полученото обучение.

В повечето случаи обучението се осигурява от лекар – в повече от половината случаи, то може да бъде осигурено и от друг медицински персонал – медицинска сестра (повече от една трета от случаите) или кинезитерапевт. В много малко случаи обучението се прави от по-опитен изпълнител на термални процедури.

Обучението е едновременно теоретическо и практическо. В повечето случаи обучението завършва с изпит. Комисията обикновено се състои от лекар, медицинска сестра и/или рехабилитатор.

Почти всички интервюирани ръководители на медицински заведения или на СПА заведения смятат, че изпълнителите на термални процедури трябва да придобият нови компетенции. Тази необходимост е мотивирана от появата на нови методологии, на нови технологии и от новите изисквания на пациентите/клиентите. Заведението се нуждае от адаптиране към новите условия на пазара.

Много голяма част от ръководителите и от служителите смятат, че е необходимо да се изготвят общи специализирани програми за обучение на персонала. Преподавателите трябва да бъдат лица с висше медицинско образование.

Всички интервюирани считат, че трябва да се установят общи критерии, валидни за всички изпълнители на термални процедури (термални агенти) в страната. Освен това, въвеждането на общи стандарти в рамките на Европейския съюз ще придаде по-голяма стойност на предлаганите услуги и ще позволи да се подобри квалификацията на този персонал. Така тази категория професионалисти ще стане конкурентноспособна в рамките на европейския пазар на работна ръка.

Що се отнася до съдържанието на програмите за обучение, ръководителите на българските балнеологични заведения наблягат на факта, че кандидатите трябва да имат:

- познания за естествените термалните фактори и за използваните продукти, за показанията и противопоказанията по време на приложението им;
- познания за начините на прилагане на процедурите;
- познания, свързани със съчетаването на използваните методики с другите методи на физиотерапия;
- общи познания в областта на анатомията и на физиологията на човешкото тяло;
- общи познания в областта на медицината;
- познания по оказване на спешна помощ;
- познания за изискванията и наредбите за хигиена;
- етически и естетически познания;
- умения за работа в екип;
- основни езикови познания ;

познаване на изискванията за безопасност на труда.

## **Във Франция**

Няма единен стандарт за обучението на термалните агенти във Франция. На различните наименования на тази професия отговарят инициативи, проведени на отделни места, за организиране на обучението на този персонал. Често обучението се осигурява вътрешно от квалифициран персонал на заведението. То продължава около шестдесет часа. Това се отнася за две трети от заведенията.

При все това, обучението все повече става външно и се осъществява от органи за специфично обучение. Тази тенденция за външно обучение е свързана с необходимостта от квалификация на този персонал, да може той да получи някаква форма на сертификация с цел от една страна да се подобрят компетенциите му, а от друга страна да бъде запазен. Тази практика е въведена най-много в една трета от заведенията.

Съществуват 8 вида квалификационно обучение за този персонал във Франция. Това изобилие на различни обучения както по съдържание и нива, така и по продължителност, за една и съща професия, води до известно объркване, което в момента социалните партньори се опитват да коригират.

Тези 8 вида обучение са следните:

- Удостоверение за умения на длъжността термален агент - CAFAST, DU PSN ниво 1 (общо 315 часа) Удостоверение
- Диплома за термален агент - DAST, DU PSN ниво 2 (общо 380 часа) Диплома
- Опция Таласотерапия (СПА, DU PSN ниво 3) общо 195 часа
- Придружител в балнеокурорт и в център за поддържане на формата (598 часа), Звание, признато от Държавата: Професионална сертификация (вж. Национален списък на професионалните сертификации, Код NSF: 330t)
- Диплома за хидрокозметичка /Постоянен контрол на знанията и изпити в края на сезона
- Термален агент – Помощник в хидротерапия (610 часа) Атестация за компетенции: Форма: Изпити за оценяване по време на обучението и изпит по специалността в края на обучението
- Квалификация в областта на термализма (388 часа) Валидация: атестация от стаж или от наблюдение. Достигнато ниво в края на обучението: V
- Университетска диплома „Практикуване на грижи в хидротерапията и възстановяването“ (540 часа обучение). Финален изпит, даващ университетска диплома (Обучение в партньорство с Института по термализъм на Дакс, Университет Бордо 2)
- Хидробалнеология (Продължителност: 800 часа)

За да отговори на развитието на термализма, обучението на персонала трябва да се съобрази с обновяването на дейностите в областта на балнеологията. Така то трябва да насочи персонала към други умения. Според нашите анкети, основните умения и знания се състоят в приемане на пациента/клиента и поемане на отговорността за него. От друга страна, много голяма част от заведенията се присъединяват към идеята за разширяване на компетенциите на термалните агенти към практики за добро състояние и търговски практики.

Другата потребност, настойчиво изтъквана от ръководителите на заведенията, се отнася до необходимостта да се предвиди двойна квалификация за този персонал.

## **В Румъния**

Обучението, което се извършва на работното място, не се вписва в никаква стриктно регламентирана рамка. То включва теоретическа и практическа част. Обикновено продължава 3 месеца. Преподавателите са лекари, които координират дейността, но също така и кинезитерапевти и медицински асистенти. Обучението завършва с теоретически и практически изпит, който обаче не дава право на никаква международно призната сертификация.

Изпълнителят на термални процедури се обучава на работното си място в 80% от случаите. Не съществува външно обучение. Обучението се състои от практическа и теоретическа част. То продължава средно месец и половина.

Преподавателите са лекари, които координират дейността в лечебните структури в 30% от случаите, медицински асистенти (60%) и понякога кинезитерапевти.

Теоретическото обучение приключва с писмен изпит, а практическото обучение – с практически изпит. Създадена е изпитна комисия състояща се в повечето случаи от ръководни кадри, лекари и медицински асистенти.

Изпълнителите на термални процедури, обучени на работното място, нямат право да получат призната сертификация. Само една трета от участниците в обучението получават атестация.

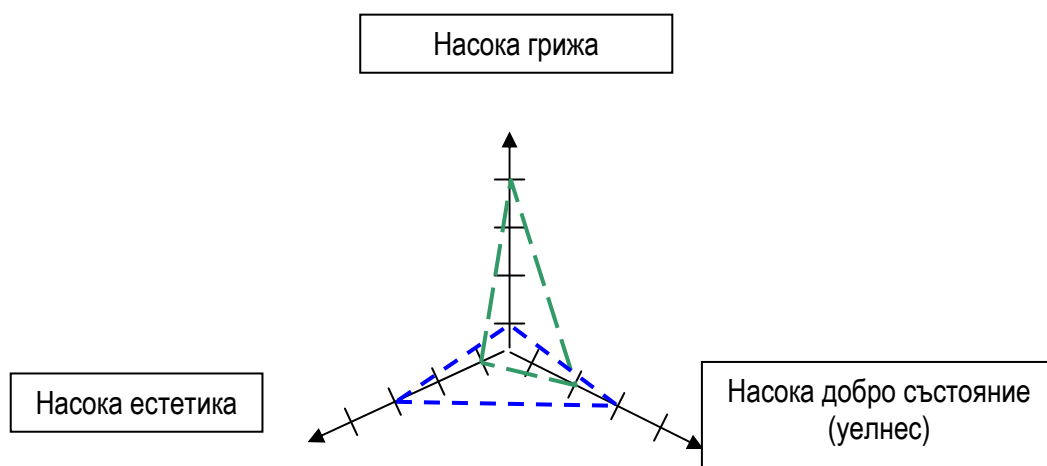
Общата констатация е липсата на предвидимо управление на компетенциите в балнеоложките заведения, особено по отношение на тази длъжност. Твърде бавното въвеждане на модерни управленски практики в този сектор пречи на адаптирането на персонала към новите изисквания и очаквания на пациентите/клиентите. Липсват програми за обучение, адаптирани към потребностите на персонала, който работи в областта балнеоложкия и здравния туризъм.

## **Необходимост от разширяване на компетентностите на изпълнителя на термални процедури**

Тези три страни се сблъскват с проблема за необходимостта от развитие на този сектор, който трябва да бъде разнообразен, който трябва да се адаптира към новите очаквания на все по-взискателните клиенти и който се интернационализира. Тези професии, които имат тази особеност, че персоналет е в постоянен контакт с клиентите, трябва също да се адаптират. Изискването за призната квалификация чрез сертификация става все по-важно.

Можем да си представим 3 големи области на технически умения, които могат да се комбинират помежду си. Всяка длъжност на термален агент, в зависимост от заведението, към което принадлежи, в зависимост от услугите, предлагани на пациентите/клиентите, ще развива по-значително умения в една или друга насока.

### Трите насоки на технически компетентности



Силната специализация в насока грижи доближава изпълнителя на термални процедури до медицинската сестра, до кинезитерапевта и до санитаря. Силната специализация в насока добро състояние (уелнес) го доближава до масажиста и специалиста по психично здраве, а в насока естетика – до козметика.

Всяко заведение трябва да покрие с уменията на персонала си едно или друго направление, което се изисква от услугите, продадени на клиентите. Професионализацията на изпълнителите на термални процедури е необходима за привлекателността на заведенията, които трябва да предлагат качествени услуги.

Предвид предизвикателствата, пред които се намира секторът на термализма (вж. Глава предизвикателства), постоянното обучение на целия персонал на балнеозаведенията става повече от всякога важно направление на стратегическата ориентация на сектора. Обучението трябва да засегне приоритетно неквалифицирания персонал на заведенията - изпълнителите на термални процедури.

Освен техническите умения, свързани с процедурите, ключово значение придобиват „релационните“ компетенции (способностите за осъществяване на контакт):

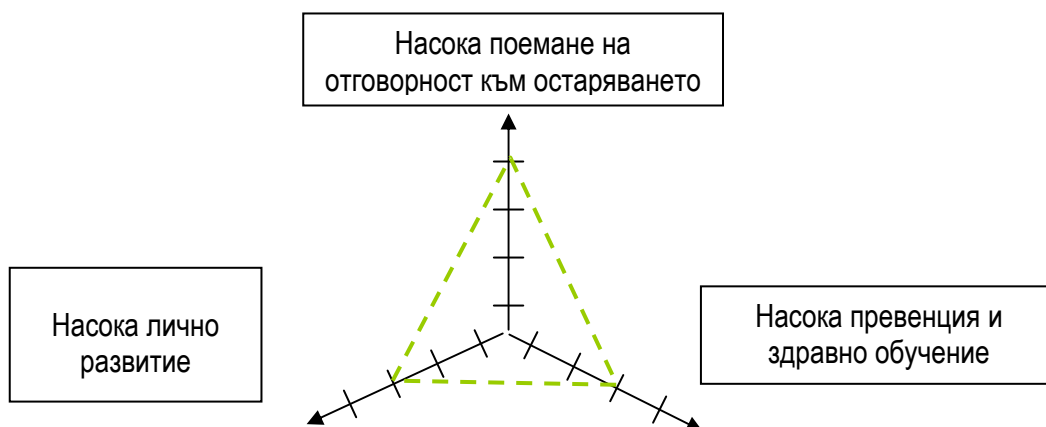
- Да се разбере хроничното заболяване (как се живее с диабет, с полиартрит, с псориазис)
- Да се разбере патологичното остаряване: загубата на самостоятелност, депресията, алкохолната зависимост, заседналият начин на живот и социалната изолация, намаляването и загубата на когнитивните (познавателните) функции
- Да се разбере механизмът на успешното остаряване: поведение и хигиена на живота, превенция, промоция на здравето, да се разбере политиката на общественото здравеопазване
- Включване в динамиката на многопрофесионалната помощ в екип: да можеш да изслушаш представите и вярванията на пациентите за тяхното здраве, за трудностите свързани със заболяването им и да улесниш тяхното представяне, да можеш да оцениш способността на пациентите за адаптиране към заболяването им, да можеш да определиш степента на двигателния и умствен дефицит и да работиш върху повишаването на самоуважението и на доверието в себе си на пациентите, да работиш върху социалния контакт: да оползотвориш ролята си на водещ, на посредник, за да

подпомогнеш контактите в балнеоложкото заведение, да можеш да използваш външните структури: (термални организации, лица, даващи подслон, забавления ...), да можеш да поемеш дейностите по обучение от екипа от спортни инструктори, да си набележиш цел за постигане по време на престоя на лекуващия се, да прецениш постигнатите или непостигнатите подобрения, да можеш да насочиш пациентите към добри събеседници.

- Да се научиш да бъдеш обект на обсъждане и да спазваш дистанция
- Включване в изготвянето на проекти и правене на предложения по оплакванията на пациентите (подобряване на оборудването, обзавеждане, изолация ...)
- Да се възприемеш като главно действащо лице на грижите
- Да се научиш да излагаш аргументи
- Да аргументираш самоувереността си, самоуважението си, вземайки участие в проекти в екип
- Развиване на способността си за анализ на ситуацията (организиране на работното място за процедури, състояние на пациента с цел предотвратяването на рискове)
- Умения за работа в екип

Пред изпълнителите на термални процедури се открива ново поле на знания и умения. Става въпрос по-скоро за способностите за осъществяване на контакт . Биха могли да се отбележат 3 насоки на тези умения:

### **Трите насоки на релационни компетентности**



Процесът на създаване на европейската сертификация за термален агент би могъл да се опре на двете сфери познанието: умения и знания свързани с техниката за извършване на процедури и способността за осъществяване на контакт с пациента/клиента.

## Извод

От този труд стана ясно наличието на обща проблематика в Европа в сектора на дейностите, свързани с термализма. Към техниката на процедурите, към свойствата на използваните води и терапевтични продукти, се прибавят нови компетентности, свързани с еволюцията на ситемата от грижи, с развитието на услуги, свързани с благосъстоянието. Категорията персонал, представлявана от изпълнителите на термални процедури, е единствената категория в термалните заведения, която е в непрекъснат контакт с клиентите и която няма никаква призната квалификация. Създаването на европейска сертификация за „Изпълнител на термални процедури“ е следователно навременно.

Въпреки това, при сравняването на различните документи, представящи състоянието на професията и необходимостта от професионализация, излязоха наяве значими разлики в трите страни. Могат да бъдат изведени следните главни разлики:

- Различният политико-икономически контекст в България и Румъния от една страна, и Франция, от друга. От една страна, секторът на термализма е силно повлиян от социалистическото наследство, когато балнеологичното лечение е било част от безплатните грижи за населението, термалните заведения са били със силно медицинско присъствие, от друга – термализмът е услуга, подчинена на законите на пазара.
- Организацията на заведенията също носи следите на наследството, кадрите са изключително медицински в бившите социалистически страни, за разлика от минималния брой на кадри, предимно немедицински – на запад.
- Оттук произтича и разликата в автономността на изпълнителите на термални процедури, в зависимост от организацията на заведението.

Тези разлики са достатъчно важни, за да може да се счита, че става дума за две различни длъжности, за различно ниво на квалификация и че няма обща база за създаване на една обща сертификация. Но това би означавало да не се вземат предвид факторите на еволюцията, които вече са налице. В България и Румъния, подобно на Франция, се развиват нови очаквания от страна на клиентелата, по отношение на благосъстоянието. Многобройни СПА-хотели и центрове са изградени в България и Румъния. Във Франция, почти всички балнеологични заведения са разнообразили предлаганите в тях услуги с такива, насочени към благосъстоянието. Компетентностите липсват в трите страни. Важността на термализма като част от туризма накара балнеологичните заведения да включат това измерение в тяхната дейност. Не е случаен фактът, че двете професионални организации, представени в проекта – българската и руманската, се наричат точно „Български съюз по балнеология и СПА ТУРИЗЪМ“, от една страна, и „Браншова организация по БАЛНЕОТУРИЗЪМ в Румъния“.



Увеличаването на благосъстоянието, приносът на термализма към общественото здраве (и на първо място по отношение на грижите за възрастните хора) и интернационализацията на туризма са мощни фактори за уеднаквяване на балнеолечебните заведения в различните страни.

При изработването на европейския сертификат за длъжността „термален агент“ ще бъдат взети предвид тези фактори за уеднаквяване, като за основа ще се използват 6-те направления в набелязаните компетенции:

Направление „техники“	Направление „поддържане на контакт“
Обгрижване	Полагане на грижи за възрастни хора
Естетичност	Личностно развитие
Благосъстояние	Превенция на здравето и обучение

## Библиографска справка

### ФРЕНСКА БИБЛИОГРАФИЯ

1. Доклад за термализма във Франция, представен от Пиер ДЕЛОМЕНИ, Главен инспектор по социални грижи (Доклад № 2000119, октомври 2000 г.)
2. <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf>
3. Икономически аспекти на термализма във Франция, Синтез на анкетата, направена от Националния съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения, ), Термалии, 05.02.2004 г.
4. <http://www.france-thermale.org/documents/dossierEco2004.PDF>
5. Анкета сред лекуващите се, 2006 г., Термализмът: икономически залог, Френско дружество за изследвания чрез анкети; Национален съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения
6. <http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>
7. Анкета сред лекуващите се 2006 г., Термализмът: икономически залог, Френско дружество за изследвания чрез анкети; Национален съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения
8. <http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAte20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>
9. Влияние на териториалната политика върху балнеоложкия сектор, Салон на Термалиите, 03.03.2005 г. Изследване, извършено от Националната асоциация на кметовете на балнеоложките общини с финансовото съдействие на Френската балнеоложка и клинична федерация и на Националния съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения, Намаляване на напрежението, консултанти, Франсоа Виктор
10. [http://www.federationthermale.org/download/presentation\\_detente\\_thermalies.pdf](http://www.federationthermale.org/download/presentation_detente_thermalies.pdf)
11. Балнеоложка Франция, икономически данни, Балнеоложка Франция
12. <http://www.france-thermale.org/chiffre.php3?txt=data>
13. Термалии 2008, добро състояние, среща с растежа (24-27 януари 2008 г.)
14. [http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP\\_101007.pdf](http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf)
15. Термализмът и общественото здраве: към нови цели. Бяла книга, издадена от Националния съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения. Февруари 2008 г.
16. Доклад от април 2008 г. на Висшия здравен орган. <http://www.has-sante.fr>

## РУМЪНСКА БИБЛИОГРАФИЯ

1. Румънска академия – Тълковен речник на румънския език, 2-ро издание, Издателство Енциклопедичен свят, Букурещ, 1998 г.
2. Адаптиране на предлагането в балнеоложкия туризъм в Румъния към търсенето на международния пазар, Министерство на туризма, Букурещ, 1993 г.
3. Годишни статистически справочници на Румъния, 1990-2005 г.
4. Класификация на длъжностите в Румъния, Министерство на труда, на семейството и на равните възможности, 2007 г.
5. Изследване за модернизация, трайно развитие на туризма и разнообразяване на предлагането в туризма в Румъния, Министерство на туризма, Букурещ, 1995 г.
6. Естествени лечебни фактори в балнеоложките и туристическите курорти, Министерство на туризма, Букурещ, 1997 г.
7. Посещаемост на туристическите структури за подслон според нощувките през 2004 г., Национален статистически институт, Букурещ, март 2005 г.
8. Мастер план за развитието на националния туризъм, 2007 г. - 2026 г., Световна организация по туризъм
9. Актуални проблеми на търсенето на работна ръка в контекста на присъединяването на Румъния към Европейския съюз – Фаза I, Национален институт по научни изследвания и туризъм, Букурещ, 2006 г.
10. Актуални проблеми на търсенето на работна ръка в контекста на присъединяването на Румъния към Европейския съюз – Фаза II, Национален институт по научни изследвания и туризъм, Букурещ, 2006 г.
11. Актуални проблеми на търсенето на работна ръка в контекста на присъединяването на Румъния към Европейския съюз – Фаза III, Национален институт по научни изследвания и туризъм, Букурещ, 2006 г.

## БЪЛГАРСКА БИБЛИОГРАФИЯ

1. Владева, Л. и кол., Справочник на българските минерални води, Ст.З., Н. и Т., 2002 ;
2. Димитров, П., Прогнозиране на икономическите процеси в туризма, Изд. „Авангард-Прима”, София, 2008 г.;
3. Държавната агенция по туризма, 2007 г.,  
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3>;
4. Караколев, Д., Основи на балеолечението, С., М. И Ф., 1984,

5. Костадинов, Д. И кол., Български курорти, С., М.и Ф., 1978,
6. Кръстева, Д., В.Едрева, Балнеолечение, водолечение, калолечение, С. Ирвай, 2000,
7. Проучвания на фирма „Ноема”,  
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13>;
8. Проучване на фирма „Ноема” – „Ваканционни туристи – лято 2007”, слайд 28,  
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13>;
9. Dimitrov, P., Short-Run Forecasting of Cultural Tourism Arrivals in Bulgarian Tourism Industry, 2008 International Conference on “Culture and Event Tourism: Issues & Debate.”, Alanya, Turkey, 2008
10. <http://www.bgholiday.com/pro/home.nsf?Open>;
11. <http://www.nsi.bg>;
12. <http://www.rehabilitatzia-bg.com/bg/>

#### ДРУГИ БИБЛИОГРАФСКИ ИЗТОЧНИЦИ

1. Да остарееш, оставайки активен. Ориентировъчна рамка. Принос на Световната здравна организация на втората световна асамблея на Обединените нации върху остаряването. 2002 г.
2. <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000042/index.shtml>
3. „Термализмът в Германия” от Майкъл К. Фрик, Председател на International Water Consulting, Генерален секретар на Международно дружество на хидротермалните техники, Минералните води, май 1998 г.
4. Справочници на икономическите задачи, Икономическа задача на Лисабон. Балнеоложки туризъм и уелнес в Португалия.
5. Международни рандомизирани клинични изследвания
6. <http://www.afreth.org/>
7. Приветствие при откриването на Националния колоквиум на 07.12.2006 г. в Париж: Термализъм, залози и перспективи
8. Извадка от бялата книга на Националния съвет на лицата стопанизващи балнеоложки заведения, Термализъм и обществено здраве: към нови цели. <http://www.has-sante.fr/>
9. Active Ageing : a policy framework. WHO, 2002.
10. Между „грижа” и „лечение”:

11. w.fsi.usj.edu.lb/congres/pdftexteintegral/seancesplenieres/12walterhasbeen.pdf
12. Le counseling. <http://www.geocities.com/afcacp/COUNSELING.html>
13. Уинкин, 2001 г. Обучение на хронично болните. Етносоциологичен подход. М.Балку-Дебюш, Издателство на съвременните архиви, 2006 г.
14. Проф. Ж.-П. Сан Марко *Моят отговор на един въпрос: защо здравното образование не заема полагаемото му се място?* Дом на взаимоспомагателната каса. Национален институт за превенция и здравно обучение. Дни на превенция, 29-30 март 2007 г.

## Речник

### • БАЛНЕОТЕРАПИЯ

Съвкупността от балнеолечебни процедури и грижи, извършвани чрез бани, независимо от вида на водата, използвана за баните.

### • ВАЛИДИРАНЕ НА ПРИДОБИТОТО ЧРЕЗ ОПИТА

Този процес се състои в оценяване и признаване на цяла гама от знания, умения и компетенции, придобити от лицето през живота му в различни ситуации, като например по време на обучение, на работното място или в свободното време.

### • ДЕЙНОСТ

Логично свързана последователност от задачи, които извършва професионалистът за изпълнението на конкретна цел. Използваната в Справочника на професионалните дейности схема за определянето на дейностите е такава, че за една длъжност броят на дейностите може да достигне до 5-6.

### • ДЛЪЖНОСТ

Длъжността представлява съвкупност от професионални дейности и задачи за постигането на дадена професионална цел. Изпълнението им е поверено само на един човек. Една и съща длъжност може да има разновидности в зависимост от професионалните организации, които са ги създали, или в зависимост от областите, в които се практикува.

### • ЕВРОПЕЙСКА СЕРТИФИКАЦИОННА РАМКА

ЕСР е второто направление на образователната политика на Европейския съюз след Болонския процес. ЕСР има за цел да :

- Осигури по-голяма прозрачност на професионалната квалификация в Европа;
- Благоприятства международната мобилност на учащите и работещите.

ЕСР е разделена на 8 нива, които покриват всички придобити по време на образователния процес знания и умения, независимо дали става въпрос за основно, за професионално обучение и образование или за висше образование.

Приетите на 23 април 2008 г. препоръки на 32-та министри на професионалното образование и обучение целят да мотивират държавите членки да приравнят сертификациите си към 8-те нива на рамката до 2012 г.

### • ECTS (ДЕФИНИЦИЯ)

ECTS е съкращението от « European Credit Transfer and Accumulation » (Европейска система за трансфер и натрупване на учебни кредити).

ECTS е мерна единица за обема работа, извършена от учащия в зависимост от образователните цели на съответната учебна програма (за семестър или академична година), които трябва да бъдат постигнати за определен период от време и на определено ниво. По правило за един семестър се дават 30 ECTS. Тези кредити трябва да бъдат разпределени между образователните единици, предвидени за изучаване в рамките на семестъра.

ECTS е мерна единица за обема работа, извършена от учащия; с ECTS се измерва всяка учебна дейност, която трябва да бъде извършена за постигане на образователните цели: присъствие на лекции, практическа дейност, събиране на информация, самостоятелна работа, подготовка за изпити и др. ECTS не се дават единствено съответно на тежестта напредполаганата работа в рамките на дадена образователна единица, а и заради относителното ѝ значение спрямо останалите.

ECTS беше замислена така, че да дава възможност да се признаят натрупаните знания и умения по време на стаж в чужбина, в друг университет или в предприятие.

ECTS се натрупват и прехвърлят от една страна в друга.

### **• ЗАДАЧИ**

Комплекс от действия, извършвани от даден професионален кадър при осъществяване на дадена дейност. Използвания термин в системата е обширен и обхваща около двадесетина задачи за едно и също работно звено. Изборът на този обхват се основава на факта, че в следваната методология компетенциите са отделени от задачите, като в контекста на обширните проблеми в сферата на труда компетенциите не могат вече да бъдат твърде тесни и фокусирани изключително върху уменията, а напротив – тематичната сфера на компетенции следва да бъде по-широка и всеобхватна, като се акцентира не върху работата като такава, а върху конкретното действие и дори върху реакцията.

### **• ЗАНАЯТ, ПРОФЕСИЯ**

Занаятът представлява съвкупността от всички дейности, чието изпълнение води до постигането на една обща цел, и които са групирани според общите им технически характеристики.

Всеки занаят предполага притежаването на определени знания, специфични умения и професионални качества, които се придобиват постепенно, като се започва от най-лесното ниво и се стигне до най-сложното. Практикуващите дадена професия могат да бъдат начинаещи, професионалисти, утвърдени специалисти или експерти.

Според G.Le Boterf (2000 г.) обикновено занаятът се дефинира с 4 големи характеристики:

- Корпус от предимно технически знания и умения;
- Съвкупност от морални норми, специфични за общността, към която принадлежи (напр. Счетоводителите се ръководят от определени счетоводни принципи);
- Идентичност, която позволява на практикуващия да определи мястото си в обществото („аз съм секретарка“, „аз съм инженер“ и др.);
- Възможност за задълбочаване на знанията и уменията чрез натрупването на опит (learning by doing).

Понятието „занаят“ обаче се разви заедно със социално-икономическия контекст и достигна до определена професионализация на длъжностите, заедно с развитието на третичния сектор на икономиката и повсеместното налагане на информационните технологии, като постепенно се разми в полза на понятието „професия“ или на понятието „длъжност-тип“. Справочниците за

занаяти бяха заменени от справочници за професионалните дейности, които много по-добре отразяват многообразието на работните места.

### • ЗНАНИЯ

Знанието е „обективизирано“ познание; това са данни, понятия, процедури и методи, които съществуват „извън онзи, който ги познава“, и които като цяло са записани в различни трудове.

В Справочника на професионалните дейности се прави разграничение между следните 4 вида знания:

- Концептуални или теоретични знания;
- Процедурни или методологически знания;
- Практически знания;
- Знания за осъществяване на контакт (комуникативни).

### • ИЗПЪЛНИТЕЛ НА ТЕРМАЛНИ ПРОЦЕДУРИ (ТЕРМАЛЕН АГЕНТ)

Дефиниция, възприета в рамките на проекта: „Термалният агент е лице, което е пряк участник в лечебно-оздравителния и/или рекреационния процес и което предоставя дейности, услуги, действия на пациентите/клиентите, съгласно предписаните / желаните процедури, дадени от медицинския персонал или според оперативните методи в балнеологичните заведения – болници, рехабилитационни центрове и балнеохотели, таласотерапевтични заведения, СПА центрове, СПА хотели“.

### • ИНЖЕНЕРИНГ НА ОБУЧЕНИЕТО

Съвкупността от инженерни методи, приложими в областта на обучението. Основната цел на анализа е организация или служба. Инженерингът на обучението представлява съвкупност от методи, инструменти, подходи, които целят:

- Анализ на проблематиката на човешките ресурси в дадена организация на труда;
- Преобразуване на тази проблематика в потребност от обучение;
- Определяне на условията, при които това обучение ще отговори на потребностите;
- Оценяване дали предприетите действия са оказали желан ефект върху проблематиката;
- Нанасяне на корекции, при необходимост.

### • КЛИЕНТ

В различните балнеолечебни заведения за обозначаване на ползвателите на услугите се използват различни термини: пациент/клиент, потребител, бенефициент, болен, клиент. В почти всички СПА центрове е прието наименованието „клиент“. Като се имат предвид затрудненията на повечето балнеологични заведения да намират нови източници на финансиране, терминът „клиент“ вече е прието да се използва дори за лица, чийто престой е поет от системата на социалното осигуряване, именно за да се подчертае тази тенденция и да се оправдае развитието на компетенциите в рамките на длъжността „изпълнител на термални процедури“ („термален агент“).

### • КОМПЕТЕНТНОСТ

Способността на индивида да мобилизира напълно съзнателно собствените си ресурси (концептуални и практически знания, придобити от опит или чрез обучение, поведение, физическа и психическа енергия), както и околните ресурси (документална база данни, материали и др.) с цел постигане на точно определен резултат.

### • КРЕНОТЕРАПИЯ



Идва от гръцката дума „kréné” означаваща извор. Кренотерапията е медицинско лечение с изворни води;

Синоним на балнеотерапия или термализъм.

### **• ЛЕЧЕБНИ (ТЕРАПЕВТИЧНИ) ПРОДУКТИ**

Процедурите, практикувани в заведенията, изискват естествени ресурси, което всъщност е основата на термализма. Тези ресурси могат да бъдат: минерални води, кал, тиня, солени разтвори, водорасли. В Справочника за професионалната дейност тези средства имат общото наименование „лечебни продукти”.

### **• МОСТ, ПРЕХОД**

„Мостът” (преходът) е средството, използвано за установяване на съответствията между две различни, но близки и на еднакво ниво (от ЕСР) сертификации. В рамките на проекта за термални агенти „THERM” бяха определени два вида „мостове”:

- Еквивалентност на сертификационните единици (една СЕ от сертификат 1 съответства на една СЕ от сертификат 2);
- Облекчаване на обучението (притежаването на сертификат 1 дава право да се намали продължителността на обучение за получаване на сертификат 2).

### **• НЕФОРМАЛНО ОБУЧЕНИЕ**

Обучение, интегрирано в планирани, непряко назовани като обучение дейности (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси), но в което е включена значителна част учене. Неформалното обучение е осъзнат от учащия процес и обикновено не води до сертифициране.

### **• ОБУЧИТЕЛНА ПРОГРАМА**

Програмата представлява съвкупността от познания, които преподавателят или обучителят трябва да предаде на обучаваните. Въз основа на програмата преподавателят изгражда педагогическата схема на работа в зависимост от специфичните особености на учащите и времето, в което разполагат за учене. Задължение на всеки учител е във възможно най-голяма степен да изпълни програмата.

### **• ОПЕРАТИВЕН МЕТОД**

Съвкупността от всички операции, които трябва да бъдат извършени в определен ред, за да бъде изпълнена конкретна задача. Всяко заведение има свои собствени оперативни методи, което е и основната причина за особеността му. В практиката обикновено оперативен метод и процедура се използват като синоними. В Справочника на професионалните дейности оперативният метод представлява съвкупността от операции, които трябва да изпълнява изпълнителят на термални процедури, докато извършва процедурите или настройва апаратурата

### **• ПРЕДПИСАНА РАБОТА**

Всички дейности, описани в длъжностните характеристики, в описанията на функциите, в наръчниците за процедурите, в предписанията на началниците към подчинените им. Справочникът за професионалната дейност формализира предписаната работа. По своята същност предписаната работа до известна степен се различава от реално извършваната такава.

### **• ПРЕДПИСАНИЕ (ПРОЦЕДУРЕН КАРТОН)**

Изготвен от лекар документ, в който се определя видът на процедурите, тяхната локализация и параметри.

### **• ПРОЦЕДУРА**

Процедурата представлява стандартизирана последователност от операции и жестове, които трябва да бъдат извършени при извършването на процедурата, за да бъдат спазени „златните правила“. Процедурите са формализирани. Вж. „оперативен метод“.

#### • РАМКА НА ЕСП (МЕТА-РАМКА)

По своята същност Европейската рамка е мета-рамка.

*”Мета-рамката може да се възприема като средство за приравняване на сертификационните рамки, а така и на самите сертификати, обвързани с тях. Основната цел на мета-рамката е да даде сигурност при уеднаквяването на сертификациите в различните държави и професионални сектори, като се определят оперативни принципи за осигуряване на качеството, както и за предоставяне на насоки и информация и механизми за прехвърлянето и натрупването на кредити с цел постигане на по-голяма прозрачност, необходима на национално и секторно ниво, както и за изпълнението на международния план”.*<sup>13</sup>

#### • РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Това са целите, набелязани от учителя в началото на обучението и реализирани в края на обучението.

#### • РЕЗУЛТАТИ ОТ УЧЕНЕТО

Резултатите от ученето, съдържанието на онова, което обучаваният знае, разбира и е способен да възпроизведе в хода на обучителния процес. На европейско ниво за резултатите от ученето се използват термините « knowledge » (знание), « skill » (умение) et « competence » (компетенция).

#### • РЕСУРСИ

Съвкупността от материалните и нематериални средства, които специалистът мобилизира при използването на компетенциите си. Ресурсите са 2 вида: собствени, или присъщи на индивида (знания, опит и др.) и такива, които зависят от средата (оперативни методи, оборудване, колеги и др.). В контекста на протичащите дълбоки промени в производствената система, компетентният специалист вече не овладява и не усвоява всичките му необходими ресурси, тъй като те вече са твърде разнообразни, сложни и преди всичко постоянно променящи се. Във все по-голяма степен компетентността на професионалистите се измерва със способността им да мобилизират външните ресурси (тези, които зависят от средата).

#### • САМОСТОЯТЕЛНО ОБУЧЕНИЕ

Обучение в резултат на извършването на рутинни всекидневни дейности, свързани с работата, семейството или свободното време. Този процес не е нито организиран, нито структуриран (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси). До голяма степен самостоятелното обучение не е целенасочено и осъзнато като такова от страна на учащия. Обикновено не води до сертифициране.

#### • СЕРТИФИКАЦИОННО ОЦЕНЯВАНЕ

Сертификационното оценяване е първият етап от сертифицирането, който предхожда етапа на валидирането от страна на компетентната инстанция. Като цяло това оценяване се извършва от педагогическия екип. То се базира на норма за оценяване, валидирана от компетентната

---

<sup>13</sup> Брюксел, 8/7/2005, SEC(2005) 957, работен документ на Комисията “Европейска сертификационна рамка за професионално обучение през целия живот”.

инстанция. Нормата за сертифициране на изпълнителя на термални процедури (термалния агент) е съставена от :

- Справочник за сертифициране (съвкупност от критерии за изисквания);
  - Описание на сертификативните единици (съвкупност от форми на изпитване).
- Обучителното оценяване се характеризира с крайната си цел, а сертифицирането на компетенциите се прави от инстанция.

### • СЕРТИФИКАЦИЯ:

Формалният резултат от процеса на оценяване и валидиране, който се получава, когато съответната компетентна институция установи, че вследствие на ученето дадено лице е усвоило знания и умения, отговарящи на определена норма. Под сертификация трябва да се разбира едновременно и процесът на "оценяване и валидиране", и крайният продукт, "сертификатът".

### • СЛЕДСТВИЯ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Това са придобитите по време на обучението знания и умения, които са били реинвестирани в нов начин на работа, в нови компетенции в рамките на изпълнението на професионалните дейности.

### • СПА

Луксозните възстановителни центрове в градовете, където се предлагат разнообразни козметични процедури. Това не са медицински или парамедицински процедури, за разлика от тези при таласотерапията и балнеолечението.

Хидромасажните вани тип джакузи, известни повече само като джакузи, наречени на името на откривателя на първата от тях през 1968 г.

Сред различните хипотези за етимологичния произход на понятието СПА за отбелязване е тази за „бликащ извор“ от латинското *sparsa*. През XII в. терминът прекосява Ла Манша и преминава в английския език като „балнеоложки курорт. Близко до Йоркшир е открит СПА извор, който доктор Тимъти Брайт нарича през 1596 г. « The english Spaw » (Английският СПАУ), откъдето изглежда идва общото наименование СПА. Широко разпространено обаче е и вярването, че СПА е римски акроним на « *sauna per aquam* (процедури чрез вода). Най-вероятно става въпрос за създаване впоследствие на измислен акроним. .

### • СПРАВОЧНИК

Справочникът е документ, който съдържа референции, тоест данни, към които се обръща за справка индивидът при изпълнението на определена дейност. Например: за да изготви част от обучителната си програма, обучаващият трябва да се позове на Справочника на професионалните дейности, за да даде смисъл на обучението.

Понятието „справочник“ се противопоставя на понятието „програма“. При изготвянето на програмата се следва педагогическият подход по съдържание (типичен обучителен подход), а при справочника се следва подходът чрез компетентностите.

### • ТАЛАСОТЕРАПИЯ

Таласотерапията е използването, под лекарско наблюдение и с превантивна или лечебна цел, на благотворното влияние на морската среда: морска вода, морска кал, водорасли, пясък и други субстанции, извлечени от морето. Балнеотерапията, която използва сладка или обикновена вода, се причислява към грижите за красота (Номенклатура на длъжностите във Франция

93.0L). Институтите по таласотерапия се ръководят от окръжно писмо от 6 юни 1961 г., а дейността на центровете за рехабилитация и функционална реадaptация – от указа от 9 март 1956 г.

#### • ТЕРМАЛИЗЪМ

Гръцкият термин „thermae” означава топлина. Именно от него произлиза думата „термализъм”. Термализмът или „кренотерапията” обединява съвкупност от лечебни, медицински, вътрешни и външни процедури, при които се използва единствено изворна вода и нейните деривати – пара, газ и лечебна кал.

#### • ТЕХНИЧЕСКИ ФИШ ИЛИ ТЕХНИЧЕСКО УПЪТВАНЕ

Основен документ, който се отнася до функционирането на даден апарат или инструмент.

#### • ТИПОВА ДЛЪЖНОСТ

Подобните длъжности могат да бъдат групирани в едно семейство, което се нарича „типова длъжност”. Типовите длъжности не зависят от организациите и районите. Длъжности на пазара на труда са типови длъжности.

#### • УЕЛНЕС

Означава „благосъстояние”. Постигането му е основната цел на предоставяните от СПА центровете услуги.

#### • ФОРМАЛНО УЧЕНЕ

Учение, което се осъществява по организиран и структуриран начин (в учебно заведение/заведение за обучение или на работното място) и изрично определено като учене (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси). Формалното учене е осъзнат от учащия процес; обикновено завършва със сертифициране.

#### • ФОРМАТИВНО ОЦЕНЯВАНЕ (ОЦЕНЯВАНЕ С ОБУЧИТЕЛНА ЦЕЛ)

Формативното оценяване се извършва от учителя с цел да помогне на учащия сам да оцени знанията и умения си и да открие силните си страни. Крайната цел на този вид оценяване е оказването на помощ.



# Therm

# Therm

## ОРГАНИЗАЦИИ ПАРТНЬОРИ И ЛИЦА ЗА КОНТАКТ:



ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ "Н. РИЛСКИ" - БЛАГОЕВГРАД (Вносител на проекта)  
доц. д-р Георги ГЕОРГИЕВ  
[glgeorgiev@abv.bg](mailto:glgeorgiev@abv.bg); ++359 738 85952  
доц. д-р Преслав ДИМИТРОВ  
[preslav.dimitrov@mail.bg](mailto:preslav.dimitrov@mail.bg); ++359 888 796 605



БЪЛГАРСКИ СЪЮЗ ПО БАЛНЕОЛОГИЯ И СПА-ТУРИЗЪМ  
Стефан ШАРЛОПОВ  
[office@bubspa.org](mailto:office@bubspa.org)  
д-р Цветелина КЪНЕВА  
[drkaneva@abv.bg](mailto:drkaneva@abv.bg); ++359 888 783 872



GIP FIPAG (Координатор)  
Jean-Noël PACHOUD  
[jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr](mailto:jean-noel.pachoud@ac-grenoble.fr); ++33 622 973 069



GRETA SAVOIE  
Jean PUGIN  
[jean.pugin@ac-grenoble.fr](mailto:jean.pugin@ac-grenoble.fr); ++33 681 689 619



THERMES NATIONAUX D'AIX LES BAINS  
Philippe PLAT  
[pplat@thermaix.com](mailto:pplat@thermaix.com); ++33 479 353 850

FEDERATION THERMALE ET CLIMATIQUE RHONE ALPES  
Didier LELOSTEC  
[rhonalpthermal@yahoo.fr](mailto:rhonalpthermal@yahoo.fr); ++33 479 357 692



SHARK 2001 EOOD  
Vesséla HADJIEVA  
[vess\\_mh@yahoo.com](mailto:vess_mh@yahoo.com); ++359 899 103 434



INSTITUT DE PRATIQUE SOCIALE (SAPI)  
Prof.assoc.dr. Nelly PETROVA-DIMITROVA  
[sapi@sapibg.bg](mailto:sapi@sapibg.bg); ++359 2 852 4713



UNIVERSITE DE MEDICINE ET PHARMACIE "GR. T. POPA", IAȘI  
Dr. Dan ZAHARIA  
[dan.zaharia@bioinginerie.ro](mailto:dan.zaharia@bioinginerie.ro); ++40 723 218 004  
Mariana ROTARIU  
[rotariu29@yahoo.com](mailto:rotariu29@yahoo.com); ++40 723 133 560



ASSOCIATION PARTENER – LE GROUPEMENT D'INITIATIVE POUR LE DEVELOPPEMENT LOCAL  
Catalin ILASCU  
[catalin@asociatia-partener.ro](mailto:catalin@asociatia-partener.ro); ++40 722 586 225



ORGANISATION PATRONALE DE TOURISME BALNEAIRE DE ROUMANIE (OPTBR)  
Georgéta Rodica PENCEA  
[rodica\\_pencea@yahoo.com](mailto:rodica_pencea@yahoo.com); ++40 741 222 922

PRO INNOVATION (Оценител)  
Dr. Anne ROESGEN  
[anne.roesgen@proinnovation.de](mailto:anne.roesgen@proinnovation.de); ++49 172 696 9189

# Therm

# Therm