Наем членов семьи или друзей в качестве лиц, осуществляющих уход

Hiring Family or Friends as Your Caregiver

Руководство для взрослых пациентов, нуждающихся в уходе

A Guide for Adults Needing Care

Настоящее руководство призвано помочь вам и члену вашей семьи, вашему другу или соседу установить эффективные отношения «работодатель — работник»

Washington State
Department of Social & Health Services

Transforming lives

Введение

Наверняка вы, также как и абсолютное большинство людей, предпочитаете оставаться независимыми и жить в своем доме. И, с некоторой помощью со стороны, это возможно. На самом деле помощь, получаемая со стороны, расширяет ваши возможности на уровне поддержания собственной независимости.

Нанимая помощника, который приберется в доме, сходит за покупками, сопроводит к врачу или же поможет с персональным уходом, мы получаем целый ряд ощутимых преимуществ. Равно как и различных вызовов. Каждая семья имеет свою уникальную историю, а ее члены — свои уникальные роли. Также другие члены семьи могут иметь собственные взгляды и ожидания.

Ниже приводятся практические советы и рекомендации, почерпнутые из опыта других семей, которым удалось наладить взаимодействие со знакомыми в роли помощников по уходу.

Примечание: термин «знакомый-помощник», используемый на страницах данного руководства, относится к членам семьи, друзьям или соседям, выступающих в роли помощников по уходу.

Вы управляете процессом

Ваш член семьи/друг получает оплату за оказываемые вам услуги по уходу. В качестве работодателя вы принимаете решения и определяете график и режим предоставления вам услуг. Ваши решения и указания должны восприниматься с таким же вежливым и уважительным отношения к вам, как и решения/указания любого работодателя.

Определите основные принципы

Обдумайте, определите и донесите до помощника основные принципы ваших взаимоотношений «работодатель — работник». Таким образом вы сможете обозначить ожидания относительно вашего взаимодействия и минимизировать недопонимание. Вот некоторые вопросы, с которых вы сможете начать.

Обдумайте, определите и донесите основные принципы взаимоотношений.

Что вы можете сделать, чтобы ваш знакомый-помощник:

- Надлежащим образом помогал вам выполнять те или иные задачи?
- С уважением относился к вам в роли работодателя в рабочее время?
- Помогал вам поддерживать собственную независимость на максимально возможном уровне?

Есть ли в оказываемых вам услугах по уходу элементы, вызывающие у вас или вашего знакомого-помощника чувство неловкости или озабоченность? Что бы вы хотели сделать в целях обеспечения приватности, комфорта, уважения собственного достоинства?

Что вы можете сделать во избежание обид и взаимного непонимания? Как вам действовать в ситуации, когда один из вас или оба чем-то расстроены или в плохом настроении; если вы понимаете, что что-то идет не так; если вы понимаете, что что-то необходимо менять?

Возникают ли в вашей семьи проблемы, вопросы или ситуации с участием других членов семьи, которые могут повлиять на качество получаемого вами ухода? Как вам вместе постараться свести проблемы к минимуму?

Существуют ли какие бы то ни было внутренние правила вашего дома, которые ваш знакомый-помощник должен соблюдать во время работы? Такими правилами, в частности, могут быть запрет курения, ответ на неэкстренные телефонные звонки, обеспечение работы окружающих, пользование вашими вещами и употребление в пищу ваших продуктов.

Составьте письменный план ухода

Письменный план ухода включает в себя все задачи, на выполнение которых вы рассчитываете, график и периодичность их выполнения, а также ваши предпочтения в этой связи. Подробный план ухода поможет:

- Обдумать и определить шаги и меры, которые будут эффективны для вас.
- Обеспечить четкое понимание вашим знакомым-помощником ожиданий в отношении результатов порученной ему работы.

Используйте план ухода в качестве описания рабочих заданий, поручаемых вашему знакомому-помощнику. Как правило, целесообразно будет передать знакомому-помощнику копию такого плана.

Клиентам Департамента социального обеспечения и здравоохранения (DSHS): в указанных целях пользуйтесь планом, полученным от вашего менеджера по уходу. Ваш знакомый-помощник будет получать плату только за предоставление тех услуг, которые предписаны планом ухода.

Многим людям часто бывает трудно попросить о помощи или сказать о том, что им нужно. Другие люди исходят из того, что их знакомые-помощники должны понимать, что им нужно, без всяких объяснений.

Несмотря на сопряженный с этим первоначальный дискомфорт, очень важно, чтобы вы давали четкие указания по поводу ухода за собой. Предусмотрев пояснения для ваших просьб, нужд и потребностей, вы сможете избежать обид, путаницы и неудовлетворенности. Давая указания в отношении ухода за вами:

- Продумайте и объясните в логической последовательности, что вам требуется.
- Будьте конкретны.
- Перед переходом к следующему этапу убедитесь, что ваш знакомый-помощник понимает предыдущий.
- Попросите знакомого-помощника попрактиковаться в определенном действий сразу же после того, как вы объяснили ему, что вам требуется. Люди часто исходят из того, что работа не представляет никакой сложности, пока не попробуют ее выполнить. Если попрактиковаться невозможно, попросите вашего знакомого-помощника повторить ключевые этапы задания и убедитесь в понимании им ваших инструкций. Таким образом вы будете знать, что еще необходимо разъяснить дополнительно.
- Не исходите из того, что ваш знакомый-помощник «и так понимает» ваши инструкции. Даже обыденные и привычные для вас вещи и действия, скорее всего, требуют дополнительных пояснений.
- Будьте терпеливы. Новое дело требует практики. Если ваш знакомый-помощник сделал что-то «правильно», похвалите его за это.
- Помните, что просьба действует лучше, чем требование или приказ. Выражение просьбы демонстрирует уважение и способствует укреплению взаимодействия и партнерства.
- Четко сообщайте о том, «что» вам нужно, и «когда». Просьбы сделать что-либо «быстро» или «когда у вас будет время» непродуктивны и могут привести к неудовлетворенному ожиданию и разочарованию. Пример: «Помогите мне принять душ утром до того, как вы приступите к приготовлению завтрака».

Выполнение основных требований к работе

На протяжении всего периода занятости у вас знакомого-помощника должны выполняться базовые требования к работе, в частности:

- Работа должна осуществляться по заранее согласованному расписанию.
- В рабочее время должны выполняться только связанные с работой задачи.
- Необходимо документировать рабочее время (к примеру, отмечать отработанное время в ведомости индивидуального поставщика услуг в системе IPOne).
- В случае невозможности явки на работу по расписанию знакомый-помощник должен своевременно предоставить вам надлежащее уведомление.
- Знакомый-помощник должен с уважением относиться к вашей роли работодателя.

Вы должны с уважение относиться к вашему знакомому-помощнику в роли вашего работника.

Вы также должны соблюдать определенные требования к работодателю:

- Ваши просьбы должны быть адекватными и выражаться в уважительной манере.
- Вы должны доносить до помощника информацию так, чтобы она была ему понятна.
- Вам надлежит регулярно сообщать помощнику свое мнение о работе и хвалить его по заслугам за хорошую работу.
- Вы должны обеспечить безопасные условия труда.
- Вы должны с уважением относиться к знакомому-помощнику в роли вашего работника.

Клиентам Департамента социального обеспечения и здравоохранения (DSHS): если вы должны участвовать в несении некоторых расходов, связанных с уходом за вами (участие в расходах), ежемесячно передавайте знакомому-помощнику соответствующую сумму в полном объеме. От вас может потребоваться сообщать об этих выплатах при заполнении налоговых документов.

Имейте резервный план

Заранее подумайте о привлечении резервного помощника на случай, если ваш знакомый-помощник заболеет, будет вынужден отсутствовать по непредвиденной уважительной причине или возьмет отпуск. Часто таким резервным помощником оказывается другой родственник или знакомый, который может прийти на помощь в срочном порядке. Составьте список из нескольких лиц, доступных «по звонку», и получите общее представление о доступности каждого из них.

Некоторые люди обеспечивают для себя официального резервного помощника, другие договариваются о резервной помощи неофициально; в этом случае плата резервному помощнику не предоставляется.

Подготовка полноценного плана ухода требует времени. Начните планирование как можно скорее.

Клиентам Департамента социального обеспечения и здравоохранения (DSHS): если вы хотите, чтобы услуги резервного помощника вам оплатил Департамент DSHS, этот помощник должен быть принят на работу в качестве индивидуального поставщика услуг и иметь действующий контракт с DSHS, заключенный до начала работы.

Если вы не знаете никого, кто мог бы выполнять функции резервного помощника, то обратитесь за содействием к своему менеджеру по уходу.

Вы можете обратиться к предварительно отобранным резервным поставщикам услуг посредством следующих ресурсов:

Carina
www.carinacare.com
1-844-797-8901

Реестр поставщиков надомного обслуживания в штате Вашингтон (Washington State Home Care Referral Registry, HCRR)
www.hcrr.wa.gov (выберите «Registry Offices» («Регистрационные бюро»))
1-800-970-5456

Оплата знакомому-помощнику за отработанное время

Чтобы получать деньги за работу, ваш знакомый-помощник, имеющий право на оплату за оказываемые вам услуги по уходу, должен подавать ведомости с отметкой отработанного рабочего времени в систему IPOne. Кроме этого ваш знакомый-помощник должен регистрировать выполненные задачи (выполняемые в помощь вам каждый день). Чтобы получать своевременную оплату труда, ведомости учета рабочего времени необходимо подавать в установленные сроки. Если у вашего знакомого-помощника есть вопросы в отношении заполнения и подачи ведомостей учета рабочего времени, он может обратиться за помощью в колл-центр системы IPOne по телефону 1-844-240-1526.

Решайте проблемы на ранней стадии

Каждую неделю отводите время для регулярной контрольной беседы о том, как идут дела. Беседы такого рода помогают решать проблемы, снимать напряжение и преодолевать чувство неудовлетворенности на ранней стадии.

Если у вас есть вопросы по поводу качества выполнения работы:

- Задайте эти вопросы непосредственно знакомому-помощнику. Не замалчивайте возникающие вопросы и не жалуйтесь окружающим.
- Давайте объективные и понятные отзывы о работе помощника.
- Ваши комментарии должны быть посвящены качеству выполняемой работы.
- Укажите, что конкретно необходимо улучшить.
- Обязательно и адекватным образом сообщите, насколько вы неудовлетворены качеством работы помощника. Степень неудовлетворенности качеством работы может вызывать целый ряд реакций — от незначительного раздражения до желания уволить помощника, если ситуация не изменится. В случае возникновения значительных проблем, адекватным образом предупредите о них знакомого-помощника.

Если качество работы знакомого-помощника не повысится, либо, если вы не ощущаете себя в безопасности в его присутствии, вы можете, по своему желанию, прекратить с ним трудовые отношения.

> **Клиентам Департамента социального обеспечения и здравоохранения (DSHS):** у вашего менеджера по уходу есть опыт работы с семьями в аналогичных ситуациях. К нему можно обратиться за помощью и ценными/профессиональными рекомендациями о том, как преодолеть возникающие в работе трудности.

Вы лучше всех других знаете, как проходит уход за вами день за днем. Сообщите своему менеджеру по уходу о следующем:

- Вы не получаете всех услуг, предусмотренных вашим планом по уходу.
- У вас есть вопросы по поводу выполнения своего плана ухода или качества получаемых услуг.
- Вы решите заменить знакомого-помощника другим помощником.

Мы — ваши партнеры в борьбе с ненадлежащим отношением к взрослым

Злоупотребления в отношении незащищенных взрослых могут произойти в любое время и в любом месте. Департамент DSHS рассмотрит все жалобы в связи с ненадлежащим/жестоким отношением.

Если вы сами или ваши знакомые страдают от психологического или физического насилия, оставлены без удовлетворения базовых потребностей (в пище, одежде, жилье), или подвергаются финансовой эксплуатации, сообщите об этом, позвонив по бесплатному телефону 1-866-ENDHARM (866-363-4276).

Помощь, поддержка и полезные ресурсы в штате Вашингтон

Вы и ваш знакомый-помощник — не одиноки. Вы и ваш знакомый-помощник можете рассчитывать на помощь со стороны целого ряда людей и ресурсов.

Местные агентства по делам пожилых лиц и связям внутри общин (Area Agencies on Aging & Community Living Connections)

Организация по связям внутри общин Community Living Connections (CLC) предоставляет информацию об услугах, доступных в общине. Персонал организации CLC поможет вам оценить ваше текущее состояние, составить план удовлетворения потребностей и найти необходимые для этого ресурсы и услуги. Организация CLC входит в структуру регионального Агентства по делам пожилых лиц (Area Agency on Aging, AAA). Чтобы найти ближайшее к вам отделение организаций CLC или AAA, посетите веб-сайт по адресу *waclc.org*. В такое отделение вы можете направить электронное сообщение или обратиться по телефону. Вы также можете использовать региональный (уровень штата) бесплатный номер телефона 1-855-567-0252.

Организация «Обслуживание на дому и в общине проживания» (Home and Community Services, HCS)

Персонал организации Home and Community Services помогает совершеннолетним лицам, которым необходимо долгосрочное обслуживание и которым могут понадобиться страховые средства (Medicaid) для оплаты этого обслуживания.

Адреса местных отделений организации Home and Community Services можно найти онлайн по адресу *www.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/who-contact-find-local-services* или же узнать, позвонив по номеру *1-800-422-3263*.

Сервис BenefitsCheckUp

BenefitsCheckUp — это комплексный онлайн-сервис, который поможет найти информацию о государственных и частных программах льгот и помощи федерального, регионального (штат) и местного уровней, которыми можно воспользоваться при оплате рецептурных препаратов, медицинского обслуживания, коммунальных услуг и обеспечения прочих расходов. BenefitsCheckUp предлагает подробное описание таких программ, контактные данные для получения дополнительной информации и материалы, которые помогут успешно подать заявление на участие в таких программах. Посетите веб-сайт *www.benefitscheckup.org*.

Получите бесплатное руководство по уходу за членами семьи (Family Caregiver Handbook)

В Руководство вошли 54 страницы информации с практическими рекомендациями для семей, обеспечивающих уход, по следующим вопросам:

- Эффективный повседневный уход.
- Куда обратиться за дополнительной помощью.
- Как справиться с депрессией, тревожностью и прочими эмоциональными состояниями.
- Повышаем повседневную активность – питание, социальные контакты и связи, деятельность изо дня в день, духовное и эмоциональное благосостояние.
- Забота поставщиков услуг по уходу о себе.

Заказ по телефону 1-800-422-3263. Заказ нескольких экземпляров по телефону (360) 570-3062. Руководство также приведено онлайн по адресу *www.dshs.wa.gov/SESA/publications-library*

Поиск информации в Интернете

Статьи, брошюры, рекомендации, ссылки и информацию в отношении услуг, которые помогут вам удовлетворить ваши потребности, ответить на имеющиеся вопросы и справиться с актуальными вызовами, можно найти по адресу: *www.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/caregiver-resources*

Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

DSHS 22-1332 RU (Rev. 7/19) Russian