



**Поддержка
семей и друзей
пожилых людей,
проживающих
в учреждениях
по уходу за
престарелыми**

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care
(ACEBAC)

ЦЕНТР

AIRCA

Australian Institute
for Primary Care & Ageing

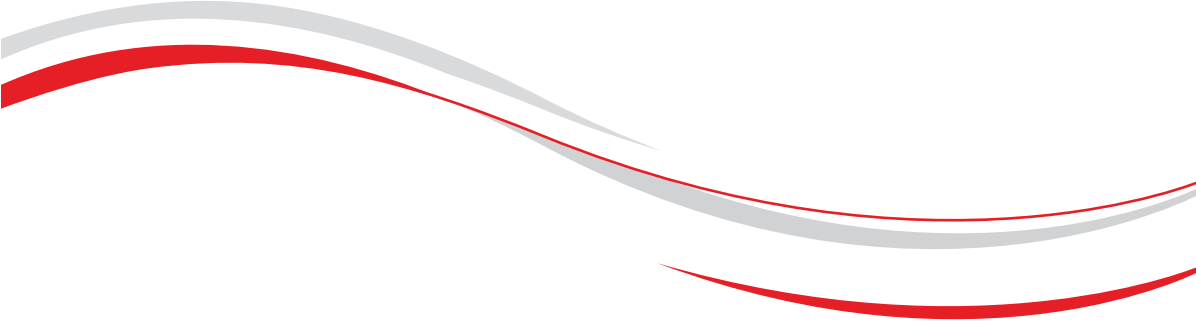
Эта публикация охраняется авторским правом. За исключением случаев, непосредственно предусмотренных Законом 'Об авторском праве' от 1968 года, ее содержание (ни полностью, ни частично) не может воспроизводиться, храниться в системе хранения информации или пересылаться каким бы то ни было способом (в том числе электронным и механическим способом, с помощью микрокопий, фотокопий, записей и иным путем) без предварительного письменного разрешения.

В этой монографии использованы данные, опубликованные в следующих источниках:

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) Последние данные о развитии и поддержании конструктивных взаимоотношений персонала и членов семей при предоставлении ухода пожилым людям – отчет о проведении уточняющего систематического обзора. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 8(2):45-74.
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) Факторы, связанные с конструктивными взаимоотношениями персонала и членов семей при предоставлении ухода пожилым людям в учреждении по уходу за престарелыми. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 4 (4): 288-336.

Опубликовано:

The Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)
Level 5 Health Sciences 2
La Trobe University
Bundoora VIC 3086
www.latrobe.edu.au/acebac



Поддержка семей и друзей пожилых людей, проживающих в учреждениях по уходу за престарелыми

Dr Deirdre Fetherstonhaugh

Исполняющий обязанности директора/Старший научный
сотрудник, ACEBAC

Dr Sally Garratt

Консультант, ACEBAC

Dr Michael Bauer

Старший научный сотрудник, ACEBAC





Введение

Если вы рассматриваете возможность перехода или уже перешли в учреждение по уходу за престарелыми или являетесь членом семьи или другом человека, который собирается перейти или уже перешел в такое учреждение, то эта информация может оказаться для вас полезной. Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) собрал наиболее точные и обновленные данные, которые позволят вам понять, как следует строить взаимоотношения с людьми, занятыми в программе по предоставлению услуг в учреждении по уходу за престарелыми.

Слова 'семья', 'член семьи' и 'родственник', используемые в этой брошюре, означают людей, сохраняющих и желающих в дальнейшем сохранять связи с человеком, который проживает или собирается проживать в учреждении по уходу за престарелыми. Это включает и друзей, даже если далее в брошюре слово 'друзья' не будет упоминаться отдельно. Используемое в брошюре выражение 'человек, проживающий в учреждении' означает человека, проживающего в учреждении по уходу за престарелыми. Пожилым людям необходимо поддерживать контакт с родственниками и друзьями.

Родственники и друзья, возможно, захотят и далее в какой-то мере предоставлять уход, необходимый пожилому человеку, после его перехода в учреждение по уходу за престарелыми. Работники учреждения по уходу за престарелыми обязаны советоваться с членами семьи. Тем не менее, иногда между обеими сторонами возникает непонимание, которое может привести к негативным эмоциям и омрачить взаимоотношения родственников и работников учреждения по уходу за престарелыми. Стремление и готовность к взаимодействию со стороны родственников и персонала идет на пользу всем заинтересованным сторонам.

В этой брошюре отношения, возникающие в процессе предоставления ухода, анализируются с точки зрения всех заинтересованных сторон: родственников и друзей, персонала, принимающего участие в предоставлении ухода, а также администрации учреждения. Мы надеемся, что это прояснит некоторые вопросы и поможет вам в поиске дальнейшей информации или других источников, если они вам потребуются.

Участие в предоставлении ухода

Если вы в течение какого-то времени принимали участие в предоставлении ухода супругу или другому родственнику, то вы будете очень хорошо знать особенности этого человека. Возможно, вы принимали участие в предоставлении ухода, затрагивающего сугубо личную сферу человека. Вероятно, вам самим приходилось испытывать большое напряжение, когда вы стремились найти равновесие в собственной жизни, так как постоянный уход требует от члена семьи большой отдачи и усилий. Мысль о том, что больше нет сил и что обязанности по предоставлению ухода приходится передавать кому-то другому, может приносить облегчение и одновременно внушать страх. Поэтому очень важно хотя бы в какой-то степени принимать дальнейшее участие в предоставлении ухода, исходя из ваших интересов и в интересах вашего родственника. Для этого вам придется строить отношения с различными людьми, принимающими участие в предоставлении ухода, и делиться с ними информацией о вашем родственнике, чтобы при предоставлении ухода учитывались интересы всех заинтересованных сторон.

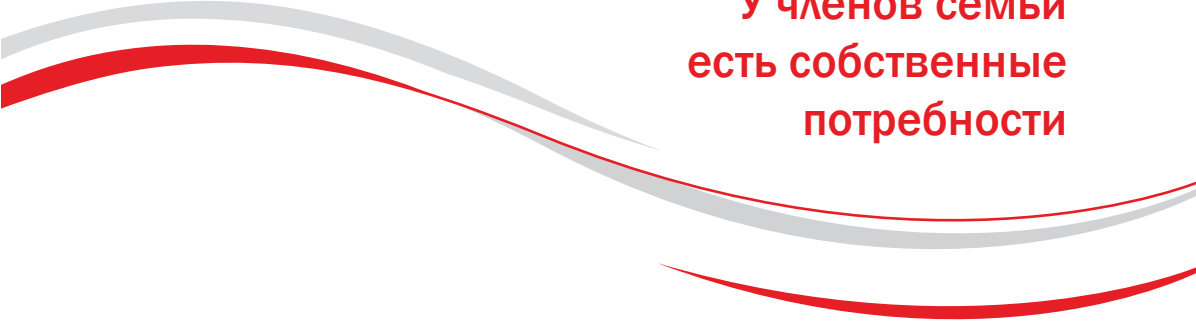
Далее приводятся положения, представляющие собой краткое изложение собранной АСЕВАС информации о взаимоотношениях родственников и персонала в учреждениях по уходу за престарелыми:

- Взаимодействие членов семьи и персонала при предоставлении ухода является наилучшей моделью предоставления ухода.
- Членам семьи необходимо понять, как осуществляется работа учреждения, действуют ли в нем реальные модели согласованной работы группы, и как родственники могут внести свой вклад в предоставление ухода.
- Отношения следует налаживать с того момента, когда пожилой человек принимает решение о переходе в учреждение по уходу за престарелыми.
- Эффективное планирование ухода и контроль за этой работой всегда достигается коллективными усилиями, а перемены в процессе предоставления ухода лучше вносить путем коллективных решений.
- Членам семьи необходимо сознавать, что их родственник может захотеть сам принимать ряд решений относительно предоставления ему ухода, без привлечения родственников.
- Позитивные отношения имеют первостепенное значение для обеспечения высокого качества жизни людей, проживающих в учреждениях по уходу за престарелыми.
- Когда возникают разногласия между членами семьи, персонал может получать противоречивые сигналы, что способно негативно отразиться на их взаимоотношениях с членами семьи.
- Взаимное доверие, сочувствие, понимание и знание ситуации – это основа, на которой строятся позитивные взаимоотношения между персоналом и членами семьи.

Далее дается разъяснение положений, изложенных на предыдущей странице.

Мой член семьи - индивидуальность

- С этим никто не спорит! Вне всякого сомнения, он неповторим. Сформированные за многие годы взаимоотношения являются основой благополучия людей, несмотря на то, что их прочность может быть разной у различных людей. Мы должны с пониманием относиться к тому факту, что другие люди могут по-иному воспринимать наши отношения, но при этом им необходимо понять наши чувства.
- Работников учреждения по уходу за престарелыми учат уважать индивидуальность в каждом человеке, проживающем в учреждении, и давать ему возможность проявлять эту индивидуальность. Каждый из нас проявляет свою индивидуальность по-своему, причем со временем наши потребности могут меняться. Работникам, предоставляющим уход, может быть трудно удовлетворить все эти потребности, особенно тогда, когда им одновременно приходится предоставлять уход нескольким людям. Возможность обсуждения путей удовлетворения этих потребностей с родственниками очень важна для всех работников, занятых в предоставлении ухода. Для предоставления ухода с максимальным учетом индивидуальности человека важно, чтобы работники по предоставлению ухода были знакомы с теми факторами, которые образуют индивидуальность вашего родственника – что его интересует, что он любит и чего не любит, каков его характер и жизненная история, что он ценит и что для него важно.
- Возможно, вы заметите, что некоторым работникам легче удается учитывать индивидуальность вашего родственника, а некоторым труднее. Вы можете подумать, что ваши отношения с этими работниками прочнее, чем с другими. Признательность этим работникам может выражаться по-разному, но желательно не проявлять большую благосклонности по отношению к какому-то одному работнику. Уход предоставляется круглосуточно, и людям, проживающим в учреждении по уходу за престарелыми, приходится сталкиваться с особенностями личности многих работников.



У членов семьи есть собственные потребности

- Переход родственника в учреждение по уходу за престарелыми его родственники зачастую считают самым трудным периодом своей жизни. Многих из них мучит чувство вины.
- Иногда члены семьи переживают из-за того, что при посещении родственника они не могут принять участие в предоставлении ему ухода в той степени, как они это делали дома. Причина перехода в учреждение по уходу за престарелыми может также быть фактором, определяющим отношение членов семьи к работникам, предоставляющим уход. Обнаружение деменции может привести в отчаяние членов семьи, а известие о неизлечимом заболевании принесет горе и чувство беспомощности.
- Вам важно рассказать о своих чувствах работникам, а также расспросить их о тех аспектах предоставления ухода, которые вам не до конца ясны. Работникам необходимо знать ваше мнение относительно участия в предоставлении ухода и в какой степени вы хотели бы оказывать повседневную помощь вашему родственнику и учреждению, в котором он проживает.
- Родственникам важно получать поддержку, и они могут обратиться за такой поддержкой в различные учреждения, такие как Alzheimer's Australia, Carers Australia и другие организации, оказывающие помощь при хронических заболеваниях.
- Вам может потребоваться более подробная информация о порядке предоставления медицинского обслуживания в учреждении по уходу за престарелыми и о ваших обязанностях как члена семьи. Вы можете, например, предоставлять необходимую одежду и обувь, организовывать развлекательные поездки, приносить угощения. Возможно, ваш родственник в течение многих лет пользовался услугами медицинских работников, таких как зубной врач или специалист по уходу за ступнями ног или ходил к парикмахеру, и вы захотите, чтобы эта связь и услуги сохранялись во время проживания вашего родственника в учреждении по уходу за престарелыми. Вы можете обсудить эти вопросы с администрацией учреждения.
- Более подробную информацию по другим медицинским вопросам или в связи с диагнозом можно получить, обратившись к врачу, прочитав материалы на эту тему, отыскав ассоциации по оказанию помощи при различных хронических заболеваниях, используя интернет или задав вопросы старшему персоналу учреждения.

Поддержание контакта

- Вы знаете своего родственника много лет, а работники учреждения знакомы с ним только короткое время. Предоставление информации о потребностях вашего родственника, связанных с предоставлением ему ухода, будет способствовать формированию позитивных взаимоотношений между вами и работниками, предоставляющими ему уход. Зачастую родственники чувствуют, что работники учреждения с неохотой принимают во внимание предоставляемую ими информацию. Это может объясняться тем, что, по мнению работников, высказанные членами семьи пожелания относительно потребностей их родственника невозможно осуществить. Одними из наиболее эффективных способов налаживания контакта является обсуждение вопросов, связанных с обязанностями персонала по предоставлению ухода и вашей ролью в этом процессе в соответствии с планом предоставления ухода вашему родственнику. Если контакта с кем-то из работников наладить не удастся, то вы можете обсудить это с администрацией учреждения. Наилучший способ урегулирования спорных вопросов – это их обсуждение и своевременный обмен информацией.
- Важно обмениваться точной и своевременной информацией. Вы имеете право получать точную информацию по вопросам, связанным с предоставлением ухода. Откровенный и открытый разговор о том, на какой уход вы рассчитываете, позволит работникам лучше понять ваши пожелания и выяснить, насколько они в состоянии удовлетворить ваши потребности и потребности вашего родственника.
- Мы все хотим, чтобы нашим родственникам предоставлялся наилучший уход, но при всем этом нам нужно сознавать, что в условиях учреждения, где проживает много людей, некоторые возможности ограничены. Зачастую невозможно сосредоточить все усилия только на одном человеке, когда десять человек рядом ждут помощи. При предоставлении ухода работникам сложно распределять время в соответствии со сложными потребностями, но при всем этом им необходимо прислушиваться к вашим озабоченностям и советоваться с вами о том, как можно достичь компромисса.
- Обмен мнениями и информацией является важнейшим элементом совместной работы по предоставлению ухода и выстраивания эффективной модели партнерства персонала с членами семьи. Поддержание должного контакта требует усилий от обеих сторон. Качество жизни пожилого человека, проживающего в учреждении по уходу за престарелыми, должно быть исходной точкой во всех обсуждениях.



Влияние на ход предоставления ухода

- Иногда члены семьи чувствуют себя всего лишь наблюдателями в процессе предоставления ухода, которые могут только следить за тем, что происходит и сообщать о замеченных ими случаях низкого качества обслуживания. Этот подход вызывает трения между работниками и родственниками, так как работникам кажется, что родственники следят за ними и каждую минуту готовы пожаловаться администрации на недостатки в их работе. Лучше будет, если вы прежде всего совместно с работниками наметите цели и будете высказывать то, что вас беспокоит, им напрямую. Если эти проблемы носят систематический характер и работники не принимают надлежащих мер в связи с вашей обеспокоенностью, то об этом следует поставить в известность администрацию.
- Информация и знания – это мощный фактор, который можно использовать для урегулирования ситуаций в тех случаях, когда работники считают, что они не могут позволить родственникам принимать участие в каких-то аспектах предоставления ухода.
- Лучше поняв точку зрения работников и яснее объяснив им свою позицию, вы сможете добиться более благоприятной и дружелюбной атмосферы в ваших отношениях. Позитивные отношения чаще складываются тогда, когда родственники и работники проявляют по отношению друг к другу вежливость и уважение. Для налаживания доверительных отношений требуется время, терпимость и реалистичные представления о том, как будет предоставляться уход в долгосрочной перспективе. Важно помнить, что никто не может сразу же разобраться в ситуации и реагировать на поставленные требования немедленно, за исключением случаев, когда речь идет о смертельной опасности.
- Важно сознавать, что пожилые люди, которым предоставляется уход, могут сохранять способность принимать значимые решения, касающиеся своей повседневной жизни, и нам необходимо уважительно относиться к их выбору. Возможно, возникнут ситуации, когда ваш родственник захочет принять решение по поводу предоставляемого ему ухода или других аспектов своей жизни в учреждении без вашего ведома и согласия. Иногда люди, проживающие в учреждениях по уходу за престарелыми, не хотят, чтобы посторонние (включая родственников) знали о каких-то аспектах их жизни.

Административные вопросы

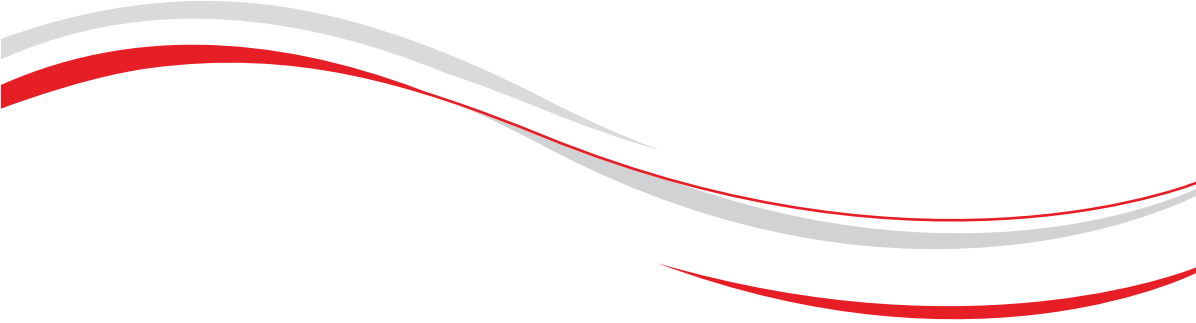
- Иногда административные стороны деятельности учреждений по уходу за престарелыми могут отражаться на отношениях между персоналом и родственниками. Рабочая нагрузка персонала, уровень профессиональной подготовки и модели предоставления ухода могут препятствовать взаимодействию в вопросах предоставления ухода. Родственники жалуются на недостаток персонала, чрезмерно жесткие правила внутреннего распорядка, чрезмерную занятость работников, не оставляющую времени для разговоров с родственниками и отсутствие надлежащего обмена информацией.
- Работа всех учреждений по уходу за престарелыми строится в зависимости от возможностей их бюджета и в соответствии с австралийскими стандартами аккредитации. Если вы поймете эти обязательства, то вам станет ясно, как построена работа персонала, и это может отразиться на вашем участии в предоставлении ухода. Если у вас возникнет обеспокоенность в связи с плохой организацией работы, то вам нужно поднять эти вопросы в разговоре с администрацией, а не с работниками, занятыми непосредственно в предоставлении ухода. Зачастую могут возникать трения между работниками и администрацией, и вовлечение родственников в эти отношения может только обострить трения, возникшие в учреждении.
- Низкое качество ухода в результате неэффективного управления следует первоначально обсудить непосредственно с администрацией учреждения. Родственники могут направить жалобу в Department of Health and Ageing или обратиться за советом в организации по отстаиванию прав граждан или защите прав потребителей, если проблему не удастся решить с помощью администрации учреждения. Если вы считаете, что установленный в учреждении порядок работы негативно отражается на качестве предоставляемого ухода, то вам следует высказать свою обеспокоенность и добиваться ответов на свои вопросы. Организации предоставляют уход многим пожилым людям и в большинстве случаев предпринимают все необходимое в рамках своих возможностей, поэтому крайне важно выяснить все обстоятельства, прежде чем обращаться в другие инстанции.

Совместный уход

- Успешное взаимодействие возможно только тогда, когда работники учреждения и родственники пожилого человека настроены на совместную работу. В идеале работники, предоставляющие уход, и родственники должны объединить усилия, делиться информацией и оказывать друг другу поддержку при принятии решений, касающихся предоставляемого ухода, не забывая в то же время создавать пожилому человеку условия для участия в этом процессе, насколько это возможно. То, насколько подготовлены работники и насколько эффективна предоставляемая им помощь со стороны администрации, определяет их способность работать единой командой. Вам также следует рассчитывать на то, что члены этой команды будут советоваться с вами, прежде чем предпринимать какие-то действия в связи с предоставлением ухода.
- Если между членами команды не налажено взаимодействие, то в результате между ними возникнет конкуренция, а не сотрудничество. Пожилой человек, которому предоставляется уход, в результате становится как бы инструментом соперничества, и возникающая при этом ситуация перетягивания каната может принести только вред. Сильные личные влияния не должны препятствовать слаженной работе группы и создавать помехи для предоставления ухода. И именно открытый обмен мнениями способен не допустить возникновения этой проблемы.
- Взаимодействие в группе является единственным способом предоставления ухода на таком уровне, который обеспечивает повышение качества жизни для человека, проживающего в учреждении. Работники учреждения не могут предоставить всесторонний уход без содействия родственников, а родственники не в состоянии обеспечить такой уход, который может предоставить квалифицированный работник.
- Иногда трения могут происходить внутри самой семьи. Когда члены семьи не могут прийти к единому мнению по поводу решений, затрагивающих их родственника, у работников также возникают трудности, так как им поступают противоречивые сигналы.

Незапланированные меры в ходе предоставления ухода

- Самым важным этапом в процессе предоставления ухода является первая встреча членов семьи с работниками по предоставлению ухода, на которой обсуждается план предоставления ухода. Совещания работников создают прекрасные возможности для получения информации и обсуждения пожеланий родственников с 'новой' командой по предоставлению ухода. Работники воспринимают членов семьи в более позитивном ключе, если с самого начала используется модель совместного подхода к предоставлению ухода.
- Необходимо четко обозначить роль каждого из членов команды, причем осуществление стратегий предоставления ухода должно достигаться совместными усилиями. Следует также наметить четкие каналы связи и возможности участия членов семьи в процессе принятия решений.
- Для разработки группового подхода работникам учреждения требуется поддержка и рекомендации со стороны администрации.
- Иногда необходимость предпринимать незапланированные меры могут вызывать у вас озабоченность по поводу того, насколько при этом будут учитываться потребности, связанные с деменцией, обеспечением безопасности и поведением. Прежде чем принимать решения относительно внесения изменений в план предоставления ухода (например, увеличение дозы лекарства, перевод в другую комнату и т.п.), следует обсудить эти вопросы на совещании группы. Эти согласованные изменения следует оговорить в плане предоставления ухода.
- В экстренных ситуациях, возможно, придется быстро принимать решения, но члены семьи могут рассчитывать на то, что с ними будет налажена связь при первой же возможности.
- Еще раз следует подчеркнуть, что совещания членов группы являются самым эффективным способом обсуждения вариантов ухода на будущее и внесения возможных изменений.



Мы ценим и уважаем ваше стремление принимать участие в предоставлении ухода вашему родственнику во время его пребывания в учреждении по уходу за престарелыми. Ниже приводится несколько номеров телефонов и адреса веб-сайтов, которые вам могут пригодиться.

Контактные данные, которые вам могут пригодиться:

Alzheimer's Australia

– у этой организации имеются отделения в штатах, но вы можете позвонить в центральное отделение по номеру (02) 6254 4233
<http://www.alzheimers.org.au>

Телефонная линия по оказанию помощи при деменции организации
Alzheimers Australia – 1800 100 500

Carers Australia

– у этой организации имеются отделения в штатах, но вы можете воспользоваться общим номером телефона 1800 242 636
<http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

1800 700 600 или 9602 3066

