



Ознакомьтесь с
сопутствующим
руководством
«Следующий шаг в
оказании ухода» (англ.
Next Step in Care) для
профессиональных
координаторов по уходу,
чтобы лучше понять их
взгляд на эффективное
сотрудничество
(http://nextstepincare.org/Provider/Home/care_coordination/).

Руководство по координации ухода для лиц, ухаживающих за членом семьи

Являясь лицом, ухаживающим за членом семьи с серьезным хроническим заболеванием или недееспособностью, на вас возложена большая ответственность. Возможно, вы осуществляете личный уход, такой как купание и одевание. Возможно, вы убеждаетесь в том, чтобы человек принял правильные лекарства в правильное время, и используете медицинское оборудование. Возможно, вы ходите за покупками и готовите пищу, а также следите за оплатой счетов. Возможно, вы наблюдаете за возникновением признаков медицинских проблем и сообщаете о них, ходите с членом семьи на приемы к врачу и делаете многие другие вещи.

Вы можете выполнять эти обязанности самостоятельно или разделять их с другими людьми. Вы также можете получить помощь от профессионального координатора по уходу. Вам будет полезно узнать о способах совместной работы. Это руководство разработано, чтобы вам помочь. В нем содержится четыре раздела:

- ▶ [Профессиональные координаторы по уходу](#)
- ▶ [Лица, ухаживающие за членом семьи, и координаторы по уходу](#)
- ▶ [Какие вопросы следует задать профессиональному координатору по уходу](#)
- ▶ [Советы для поддержания организованности](#)

Профессиональные координаторы по уходу

Кем являются профессиональные координаторы по уходу?

Они являются либо профессиональными работниками сферы здравоохранения (такие как медсестры (медбратья) или социальные работники), либо персоналом офиса, который помогает с планированием, организацией и контролем услуг, необходимых для поддержания здоровья и благополучия человека с серьезным или хроническим заболеванием. Профессиональные координаторы по уходу могут выполнять различные функции. Некоторые могут концентрироваться на медицинском уходе, в то время как другие помогают со страховкой, лекарствами или общественными услугами.

Профессиональные координаторы по уходу могут называться работниками, планирующими выписку из больницы, менеджерами по вопросам льгот, управляющими делами пациентов, управляющими делами пациентов в частных гериатрических учреждениях, или занимать какую-либо другую должность. Они могут работать в:

- ▶ Учреждении здравоохранения, таком как больница, амбулаторная клиника, медицинская практика, госпиталь или клиника Управления по делам ветеранов или офис основного лечащего врача
- ▶ Плате медицинскому страхованию, частной страховой компании, регулируемом плателе долговременного медицинского ухода или плателе фармацевтических льгот
- ▶ Медицинской программе или программе для лиц, которые получают как Medicare, так и Medicaid
- ▶ Агентстве по уходу на дому, местном агентстве для помощи престарелым людям, центре для пожилых людей или другой общественной службе

Каким образом профессиональные координаторы по уходу могут оказать помощь? Их работа заключается в том, чтобы помочь получить необходимые услуги, таким образом, при котором никто не тратит время или энергию зря, и, не создавая дополнительных затрат. Профессиональные координаторы по уходу часто могут получить доступ к службам, с которыми пациентам и лицам, ухаживающим за

членом семьи, сложно, если вообще возможно, связаться самостоятельно.

Врач, медсестра (медбрат), социальный работник или другой профессиональный работник сферы здравоохранения должен работать вместе с вами и членом вашей семьи, чтобы определить, какие услуги нужны члену вашей семьи. Такое обсуждение называется «проведением оценки». Услуги могут быть сконцентрированы исключительно на медицинском уходе или направлены на то, чтобы помочь члену вашей семьи жить дома и принимать участие в общественной деятельности. Например, координатор по уходу может организовать посещение врача, дать направления для получения ухода на дому, заказать медицинские принадлежности, получить одобрение оплаты за определенные услуги от плана медицинского страхования и общаться с другими людьми, входящими в состав команды по уходу за членом вашей семьи.



Согласование ухода – это не то же самое, что управление заболеванием. Согласование ухода охватывает общее здоровье пациента. Управление заболеванием является средством обучения относительно определенной проблемы со здоровьем, такой как диабет.

Существуют ограничения того, что координаторы по уходу могут делать, что часто зависят от места, где они работают. Например, координатор по уходу из плана медицинского страхования или медицинской практики, может направить члена вашей семьи в службы и к поставщикам услуг в пределах его/ее сети, но он/она не будет знать о более удобных вариантах. У координатора по уходу из общественного агентства могут быть хорошие местные связи, но он/она, возможно, не сможет дать направление члену вашей семьи на медицинское лечение. Координатор по уходу из плана фармацевтических льгот может заниматься координацией рецептурных препаратов, повторным получением лекарств и их доставкой, но не может управлять другими медицинскими услугами.

Как долго координаторы по уходу работают вместе с пациентами и лицами, ухаживающими за членом семьи?

Большинство профессиональных координаторов по уходу работают вместе с пациентами и лицами, ухаживающими за членом семьи, в течение определенного периода времени. Например, это может быть в течение 30 дней после выписки из больницы или только тогда, когда член вашей семьи получает определенный вид лечения. Некоторые координаторы по уходу участвуют в плане длительного ухода и работают с семьями так долго, пока действует этот план.

Кроме координаторов по уходу в осуществление ухода за членом вашей семьи могут быть задействованы другие профессиональные работники. Сюда могут входить:

- ▶ **Тренеры-консультанты** (например, медсестры (медбратья) или другие профессиональные работники), которые обучают пациентов и лиц, ухаживающих за членом семьи, тому, как взять на себя инициативу по согласованию ухода и общению с профессиональными работниками сферы здравоохранения.
- ▶ **Общественные работники сферы здравоохранения**, которые живут в районе и прошли обучение некоторым аспектам оказания основной первичной медицинской помощи. Они могут помочь пациентам и лицам, ухаживающим за членом семьи, предотвратить заболевание и управлять хроническими состояниями.
- ▶ **Навигаторы**, которые могут предоставить вам имена и контактную информацию врачей, больниц, медицинского персонала и общественных служб. Они обычно не занимаются организацией или планированием посещений врача.

Лица, ухаживающие за членом семьи, и координация ухода

Координация ухода для человека с серьезным или хроническим заболеванием может быть сложной задачей. Много времени и навыков уходит на то, чтобы лица, ухаживающие за членами семьи, сочетали семейные ресурсы, отношения, работу, требования системы здравоохранения и такие общественные источники, как транспортировку, обеспечение ухода в течение дня за взрослым человеком и доставку на дом пищи.

Ваши обязанности по уходу могут различаться в зависимости от потребностей члена вашей семьи в определенный период времени. Вам может понадобиться согласовывать уход только, когда члена вашей семьи выпишут из больницы или реабилитационной программы, когда планы по уходу сорвутся, или когда члену вашей семьи просто потребуется дополнительная помощь. Или же уход за членом семьи может быть частью вашей ежедневной жизни и занимать большое количество времени и энергии.

Даже при сотрудничестве с профессиональным координатором по уходу у вас есть много обязанностей. Здесь приведены примеры того, каким образом вы можете сотрудничать:



Работа профессионального координатора по уходу заключается в согласовании услуг. Работа лица, ухаживающего за членом семьи, заключается в согласовании жизни.

- ▶ У члена вашей семьи проблема с сердцем и ему необходимо в очень скором времени пойти на прием к специалисту. Но для записи к специалисту для новых пациентов предусматривается список очередности в течение двух месяцев. Профессиональному координатору по уходу, возможно, удастся записать вас на прием на следующей неделе и даже организовать транспортировку. Ваша обязанность заключается в подготовке члена своей семьи к этому приему и, возможно, вам будет нужно раньше уйти с работы, чтобы вы тоже могли пойти на прием. Во время приема вам следует говорить с врачом и записывать, что нужно делать дальше. Все должно пройти гладко или можно пропустить прием, а медицинские проблемы члена вашей семьи могут ухудшиться.
- ▶ Осуществление ухода может быть дорогим, учитывая необходимость оплаты за специальную пищу, лекарства, принадлежности и страховые взносы. Вам может потребоваться помощь в оплате некоторых из этих затрат. Профессиональный координатор по уходу, возможно, может поговорить с врачом члена вашей семьи о менее дорогом лекарстве, попросить страховку предоставить оплату за определенные принадлежности или найти помощь по оплате других счетов.
- ▶ Работник, планирующий выписку из больницы, заказал стул для душа, но он слишком большой и не помещается в ванную комнату члена вашей семьи. Профессиональный координатор по уходу, возможно, сможет найти меньший стул и даже организовать, чтобы кто-нибудь установил этот стул дома и научил вас, как им безопасно пользоваться.
- ▶ Вы заботитесь о внуках, один из которых недееспособен. Теперь вам нездоровится и нужно пойти к врачу. Как вы можете найти время, чтобы позаботиться о себе? Профессиональный координатор по уходу, возможно, может поработать с вами и лицами, предоставляющими уход за вашими внуками, чтобы как вы, так и они могли получить необходимый уход и услуги.

Какие вопросы следует задать профессиональному координатору по уходу

Вам следует задавать много вопросов. Постановка вопросов способствует тому, чтобы вы и профессиональный координатор по уходу работали вместе. Заранее узнайте о том, какие задания каждый из вас будет выполнять. Не молчите, если вы не понимаете, что говорит координатор по уходу, или если вы думаете, что существуют проблемы. Являясь лицом, ухаживающим за членом семьи, вы несете ответственность за то, чтобы убедиться, что все получится. Не надейтесь на случай. Здесь приведены некоторые вопросы, которые вы, возможно, захотите задать.

Вопросы о совместной работе:

- ▶ Какие стороны ухода за членом моей семьи вы будете согласовывать?
- ▶ Какие стороны ухода вы не будете согласовывать? Например, будете ли вы:
 - ▶ организовывать транспортировку к врачу,
 - ▶ находить общественные источники,
 - ▶ получать услуги ухода на дому,
 - ▶ заказывать оборудование и принадлежности, или
 - ▶ помогать мне получать, повторно получать, оплачивать и организовывать доставку лекарств?
- ▶ Как долго вы будете помогать нам с согласованием ухода? Вы предоставляете услуги постоянно или только в течение некоторого времени? Если так, то когда прекратится оказание ваших услуг?

Вопросы о моей роли в качестве лица, ухаживающего за членом семьи:

- ▶ Какой вы видите мою роль в согласовании ухода? Что если я не могу выполнять некоторые или все вещи, выполнение которых вы от меня ожидаете? Давайте это обсудим.
- ▶ Можем ли мы с вами сотрудничать при записи на приемы и выполнении других действий? Я знаю, что лучше, когда я

тоже могу ходить на приемы, и я хочу найти для них время в моем графике.

Вопросы об общении:

- ▶ Каким образом вы будете со мной общаться? Будет ли это происходить по телефону, электронной почте, Skype, лично или посредством портала для пациентов в Интернете?
- ▶ Существует ли определенное время, когда я могу вам позвонить со своими вопросами?
- ▶ Если член моей семьи идет к специалисту, скажет ли этот врач вам или мне, что произойдет дальше?
- ▶ Кто получает результаты анализов члена моей семьи? Если это кто-то помимо меня, тогда кто сообщит мне результаты? Кто скажет мне, если нам нужно делать что-то новое или другое?
- ▶ У члена вашей семьи может быть два или более координатора, каждый из которых работает в различных агентствах (например, один из офиса врача, а другой из регулируемого плана долговременного медицинского ухода). Спросите, каким образом они будут общаться с вами и друг с другом. Отсутствие плана может препятствовать хорошему общению.



Не молчите, если у вас возникнут проблемы с профессиональным координатором по уходу. Возможно, он или она не придерживаются планов.

Или вы не работаете вместе как одна команда.

Если у вас возникли проблемы, поговорите с начальником или попросите о назначении другого координатора по уходу.

Советы для поддержания организованности

Сложно организовать систему по уходу, которая подходит вам и члену вашей семьи. Вы должны включить в нее все, от посещений врача до ухода на дому, от режима приема лекарств до транспортировки. Возможно, вам потребуются согласовывать услуги, организованные различными профессиональными координаторами по уходу. И вам нужно знать, что делать, когда что-то идет не по плану. Это может быть достаточно сложной задачей даже для очень организованного человека.

Здесь приведено несколько советов для поддержания организованности.

- ▶ **Используйте записную книжку, компьютерную папку, приложение для лиц, осуществляющих уход, или портал для пациентов.** Ваши записи должны включать в себя

имена, номера телефонов, адреса электронной почты и другие способы для осуществления связи со службами, врачами и другими лицами, которые принимают участие в уходе за членом вашей семьи. Сюда следует включить информацию о том, что делать, когда возникает проблема или экстренная ситуация (например, позвонить основному лечащему врачу, специалисту, координатору по уходу, членам семьи и в аптеку). Также сюда следует включить информацию о транспортировке, доставке пищи и других необходимых услугах.

- ▶ **Делайте заметки каждый раз, когда вы разговариваете с профессиональным работником сферы здравоохранения или другим профессионалом.** Записывайте дату, имя и должность каждого человека, с которым вы разговариваете или общаетесь по электронной почте, и ту информацию, которую вы обсудили. Вы можете сохранять электронные сообщения в компьютерной папке или распечатывать их и добавлять в свою записную книжку. В действительности, при согласовании ухода вы можете услышать разные вещи от различных людей. Если у вас будут записи, в которых показано, кто вам что сказал, то это вам поможет.
- ▶ **Составляйте еженедельный график приемов у врача, посещений по уходу на дому, посещений семьи и друзей и других запланированных действий.** Для получения образца того, как это сделать, ознакомьтесь с руководством «Следующий шаг в осуществлении ухода» (англ. Next Step in Care), Организатор информации по уходу на дому для лица, ухаживающего за членом семьи (англ. A Family Caregiver's Planner for Care at Home) (http://www.nextstepincare.org/uploads/File/Guides/Care_Planner/Care_Planner_Russian.pdf). В некоторых приложениях для лиц, осуществляющих уход, есть календари, которые вы можете соединить со своим собственным календарем приложения. Эти приложения могут позволить другим людям видеть график и добавить свои посещения.
- ▶ **Имейте обновленный список всех лекарств, включая безрецептурные лекарства и травы. Приносите этот список на каждый прием к врачу или медицинский анализ.** Лучше всего использовать одну аптеку для всех рецептурных лекарств члена вашей семьи. Таким образом, у аптекаря будет полный отчет обо всех лекарствах, и он сможет предупредить вас о каких-либо проблемах. Если

вам нужно использовать более одной аптеки, то вам следует говорить каждому аптекарю обо всех других лекарствах. Если вы используете услуги аптеки с доставкой по почте, то вы можете поговорить с этим аптекарем по телефону.

- ▶ **Организируйте регулярную доставку одноразовых принадлежностей и других вещей.** Эти доставки помогают убедиться, что у вас всегда достаточно таких предметов. Вы можете организовать доставку через каталог или через поставщика в Интернете. Спросите координатора по уходу из страховой компании члена вашей семьи, предоставляют ли определенные поставщики скидку.
- ▶ **Попросите о помощи других членов семьи или друзей.** Они могут забрать рецептурные лекарства, сходить за покупками, сделать стирку, организовать счета, приготовить или принести пищу, провести время с членом вашей семьи, отвести члена вашей семьи на машине к врачу или выполнить другие задания, которые помогут освободить вас от некоторых обязанностей по согласованию ухода.

Согласование ухода похоже на сбор пазла. В нем содержится много частей. И совсем как в пазле, согласование ухода может быть легче, когда несколько человек работают над различными его частями. Полезно всегда думать о большой картине заданий и посещений врача. Таким образом, вы можете работать над своей частью пазла, оставаясь при этом в команде.

Фонд «United Hospital Fund» благодарит за усилия консультативной группы, которая великодушно предоставила свое время и экспертные знания при планировании и разработке данного руководства: доктор Эрик Колеман из Университета Колорадо (Dr. Eric Coleman of the University of Colorado), Робин Фенлей из Управления по вопросам помощи пожилым людям г. Нью-Йорк (Robin Fenley of the New York City Department for the Aging), Робин Л. Голден (Robyn L. Golden), Элизабет Каммингс (Elizabeth Cummings) и Анна Е. Милхайзер из Медицинского центра при Университете Руша (Anne E. Millheiser of Rush University Medical Center), Джек Левин из Ассоциации болезни Альцгеймера – Отделение г. Нью-Йорк (Jed Levine of the Alzheimer's Association-New York City Chapter), Мэри Джин МакКевени (Mary Jean McKeveny) и Дайэн Лоу из Службы здоровья семьи доминиканских сестер (Diane Law of Dominican Sisters Family Health Service), доктор Моник Пэрриш из компании «LifeCourse Strategies» (Dr. Monique Parrish of LifeCourse Strategies) и Сэлли Соболевски из Службы патронажных медсестер Нью-Йорка (Sally Sobolewski of the Visiting Nurse Service of New York).