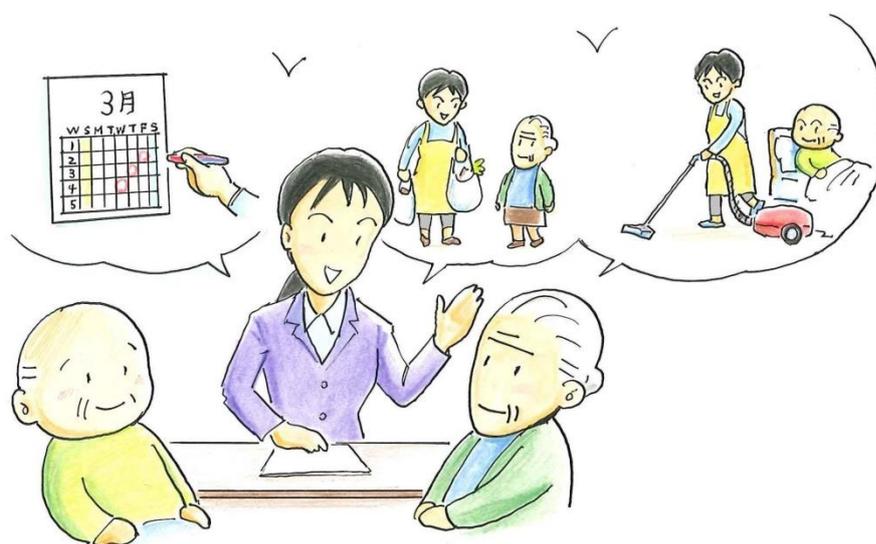


Что делать в таких случаях? Помощникам-консультантам

Ответы на вопросы в области услуг по уходу



При оказании услуг по уходу у их получателей нередко возникают сомнения, жалобы, недовольство, а если они репатрианты — еще и проблемы, специфические именно для них. Помощники-консультанты репатриантов могут лично сталкиваться с подобными вопросами и претензиями со стороны как репатриантов, так и менеджеров по уходу. Думается, помощникам-консультантам зачастую приходится также становиться посредниками между репатриантами и представителями учреждений по уходу: менеджерами и работниками по уходу, руководителями низшего звена, — занимаясь переводом и стремясь к разрешению возникающих проблем.

В этой брошюре мы попытались разъяснить подобные частые ситуации в форме ответов на вопросы. Мы ставили своей целью подготовить такой материал, который, чтобы заручиться согласием репатрианта, можно было бы показать ему самому со словами: «Вот здесь так написано», «Такой порядок вот по этой причине». Будем рады, если вы попытаете применить эту брошюру на практике и сообщите нам свое мнение.

Центра по связи и поддержке китайских соотечественников
Август 2017г.

Содержание

Система в целом	В 1	Согласиться на услуги по уходу!? А что подумают о том, какие мы дети?..	3
Инспекция	В 2	Это он просто «геройствует», а на самом деле этого не может...	4
Решение	В 3	Это какое-то странное решение!	5
План по уходу	В 4	Он японского не знает, а в этом учреждении говорят только по-японски...	6
”	В 5	Менеджер по уходу делает, что ли, нам назло?	7
”	В 6	Как мне общаться?	8
Уход на дому	В 7	А за меня разве не должны были делать работу по дому?	9
”	В 8	Так машина ж всё равно крутится, какая разница!	11
”	В 9	Если уход поддерживает здоровье, так, может, и массаж поделяют?	12
”	В 10	Если нет наличных денег, не могу попросить сходить в магазин!	13
Колонка		<u>В интересах тех, кого беспокоит вопрос распоряжения деньгами, — следующий порядок</u>	14
”	В 11	У меня жена совсем старая, как я ее попрошу...	15
Уход на дому	В 12	Раз уж так повезло, что работник по уходу говорит по-русски...	16
Уход на дому, амбулаторный уход	В 13	Пока меня нет, может же работник по уходу прибраться в доме!	17
Уход на дому	В 14	Ну не по вкусу они мне...	18
Реабилитационная техника	В 15	Да зачем тратить на аренду, лучше купить!	19
Переоборудование	В 16	Поручни? А какой в них смысл?..	20
Амбулаторный уход	В 17	Да в этом центре и по-русски не понимают...	21
Амбулаторный уход	В 18	Без русской еды мне всё-таки никак!	22
Краткосрочный уход в стационаре	В 19	Муж мог рассчитывать только на меня...	23
Длительный уход в стационаре	В 20	Больше не могу...	24

* В данной брошюре приняты следующие наименования.

- Помощники-консультанты репатриантов, добровольные переводчики, помощники иных категорий именуются консультантами.
- Представители первого поколения и их супруги именуются представителями первого поколения, представители второго поколения и их супруги — представителями второго поколения.

Система в целом	В 1 Согласиться на услуги по уходу!? А что подумают о том, какие мы дети?..
	Мы ухаживаем за матерью дома. Консультант нам посоветовал обратиться за услугами по уходу, но мать к постели еще не прикована, и если об этом узнают, то что подумают о нашей семье? Да и пользоваться этими услугами можно, только если человек прикован к постели, разве не так?



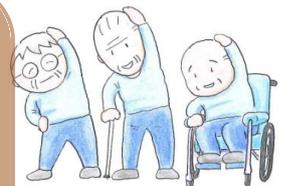
Услуги по уходу предоставляются не только тем, кто прикован к постели: **их цель** — насколько возможно, **отсрочить прикованность к постели**. Есть те, у кого в результате посещения центра дневного ухода улучшилось состояние здоровья, снизилась степень нарушения функций.

В России укоренилось представление, что не заботиться самим о своих престарелых родителях непочтительно, но ведь есть возможность, что **если к уходу подключится специалист, то это даст больший эффект, чем уход силами одной только семьи**. К тому же длительный уход без отказа от работы подорвет ваше здоровье. Может быть, вы попробуете воспользоваться услугами по уходу, чтобы ваша мама получала длительный уход? Их можно получать и некоторое время, пока члены семьи болеют или много работают, а можно в рамках страхования по уходу взять напрокат, например, трость (подробнее см. вопрос 15).

Как вы считаете?

Что вы думаете о таких мнениях репатриантов первого поколения?

- ① У меня заметно ослабли ноги и поясница, но всё же самостоятельно двигаться пока могу и не хочу, чтобы со мной обращались, как со стариком. Да и не хочу, чтобы обо мне заботилось государство.
- ② Я до последнего хочу сама заботиться о муже. А чтобы о муже заботились чужие, не хочет ни он, ни я.
- ③ Услуги по уходу ведь дорогие. Мы пенсионеры, и лишних денег у нас нет...



А если рассуждать так?

- ① Вполне возможно, что благодаря надлежащей двигательной активности и занятиям, которые у вас будут в учреждении по амбулаторному уходу, ваше состояние улучшится. Если вы станете пользоваться услугами по уходу, ни о вас, ни о вашей семье не подумают ничего плохого, так что попробуйте хотя бы раз пройти инспекцию для установления права на получение услуг.
- ② Я вас прекрасно понимаю, но ведь вам в вашем преклонном возрасте, наверно, физически тяжело ухаживать за мужем. А ведь есть и такой вариант: просить работника по уходу помогать только тогда, когда требуется сила, например, при приеме ванны. Обращаясь за помощью в том, чего сами не можете, чувствовать себя чем-то обязанной помощнику вы не будете.
- ③ Не беспокойтесь: представители первого поколения, получающие пособие, за услуги по уходу не платят. (Представители второго поколения оплачивают 10 % стоимости услуг по уходу.) Правда, питание при дневном уходе (обеда и полдники), а также услуги, не входящие в план по уходу, составленный для получателя услуг, оплачиваются им самим.

Инспекция	В 2 Это он просто «геройствует», а на самом деле этого не может...
	У отца слабые ноги, он и в туалет сам сходить не может, но во время инспекции для определения нужды в уходе заявил, что сказать такое ему не позволяет гордость, на всё отвечал: «Я могу сам» и в итоге права на уход на дому не получил. Что тут можно сделать?



Если во время инспекции для установления права на получение услуг инспектор не получит правильного представления о состоянии инспектируемого, получать необходимые услуги он не сможет. Если не сумеет донести до инспектора симптомы и состояние инспектируемого, это может отразиться на решении о признании потребности в уходе. Запомните следующее.

- Заранее расспросить лечащего врача инспектируемого об истории болезни.
- По важной информации составить памятку и подготовить материалы (а в случае репатрианта пригодятся и такие памятки, как его краткая биография, история и обстоятельства репатриации и т. п.).
- Пригласить на инспекцию членов семьи и очевидцев, знающих симптомы и состояние болезни инспектируемого.
- Сообщить о состоянии инспектируемого не только в день инспекции, но и в периоды, когда у него хорошее и когда плохое самочувствие.
- Позаботиться о том, чтобы не задеть самолюбие инспектируемого.

Например, в случае проблемного поведения в связи с когнитивными расстройствами не всегда с ходу удастся ответить на вопрос о том, в каких условиях оно возникает, в чём заключается, поэтому следует подготовить себе памятку.

Если должным образом заранее не исправить слова инспектируемого, особенно в случае, если он сказал, что в состоянии делать то, чего на самом деле не может, это иногда приводит к снижению оценки степени нужды в уходе. При этом надо позаботиться о том, чтобы сделать это не в его присутствии: в другой комнате или, например, по телефону.

Как вы считаете?

Правильный, по-вашему мнению, вариант отметьте кружком, неправильный — крестиком.

- ① Если я хочу получать больше услуг, лучше отвечать «Этого я не могу», хотя на самом деле могу.
- ② У матери когнитивное расстройство, но если уж она сможет нормально отвечать на вопросы инспектора, то пусть сама и отвечает.



Правильные ответы ① × ② ×

- ① Если человек в преклонном возрасте не будет сам делать то, что может, он будет постепенно слабеть.
- ② Если инспектор будет судить только по увиденному во время инспекции, он может не признать права на получение необходимых услуг. Члены семьи, другие очевидцы должны точно описать обычное состояние инспектируемого.

Решение	В 3 Это какое-то странное решение!
	Мать признана лицом, нуждающимся в помощи категории 2, а наша соседка г-жа А по своему физическому состоянию выглядит примерно так же, но признана лицом, нуждающимся в уходе категории 2. А мы слышали, что от категории нуждающегося в уходе зависят и предоставляемые услуги. Не ошибся ли инспектор в своем заключении?



- Во-первых, **решение принимает не инспектор**. Решение принимается врачебно-квалификационной комиссией обобщенное на основе как результатов инспекции, так и заключения лечащего врача.
- К тому же **инспектор выясняет не тяжесть болезни, а объем требуемого ухода**. Так что у того, кто сильнее болен, но не требует столько ухода, его категория как нуждающегося в уходе может быть ниже, и наоборот.

Правда, **если вас никак не устраивает принятое решение, можно подать в муниципалитет возражение**, да и инспекции проводятся регулярно через определенное время, возможно тогда категорию и изменят.

Как вы считаете?

Правильный, по-вашему мнению, вариант отметьте кружком, неправильный — крестиком.

- ① Знакомый по страховке по уходу взял напрокат медицинскую кровать, говорит, что очень удобно. А если меня признают нуждающимся, то ведь и я смогу?
- ② Слышала, что есть всякие услуги по уходу, и пригласила инспектора. С его прихода прошло три недели, а результат не сообщают. Может, что-то не так оформлено?



Правильные ответы

① △

② ×

*△ — когда как

- ① Какое оборудование будет предоставляться напрокат, зависит от категории нуждающегося в уходе.
- ② Как правило, о результатах инспекции сообщается не позднее чем через 30 дней после ее проведения, поскольку рассмотрение требует нескольких недель. Возможно, что в этот период будет составлен предварительный план, но следует иметь в виду, что если окончательная категория нуждающегося в уходе будет ниже, чем предварительная, то услуги, не предусмотренные этой более низкой категорией, будут подлежать оплате полностью за свой счет.

План по уходу	В 4 Он японского не знает, а в этом учреждении говорят только по-японски...
	Нам предложили план с посещением центра дневного ухода, а отец японского почти не знает. Нам жалко его устраивать туда, где не понимают по-русски, нам это никак не подходит.



Действительно, общаться с работниками по уходу, не понимающими по-русски, большинству репатриантов первого поколения очень тяжело. Я вас прекрасно понимаю. Но некоторым репатриантам нравится и в таких учреждениях. По их словам, **хотя работники не и понимают языка, но очень заботливы**, и эта заботливость им передается. А некоторые репатрианты благодаря активному времяпрепровождению во время дневного ухода даже стали бодрее, чем раньше.

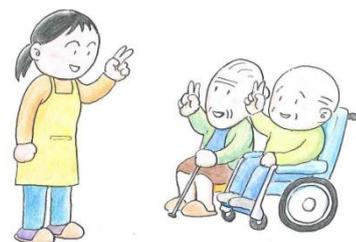
Конечно, на практике не все учреждения идеальны, и есть опасение, что там, где не хватает работников, к репатриантам не будут относиться так, как они желали бы.

Поскольку учреждение можно выбирать, то если репатриант признан нуждающимся в уходе, наверно, лучше, чтобы он **решил, какое посещать, после того как съездит и посмотрит или попосещает несколько из них**. А иногда в учреждении начинают лучше понимать ситуацию репатрианта благодаря объяснениям консультанта.

Как вы считаете?

Что вы ответите репатрианту на такие вопросы?

- ① В России дом престарелых ассоциируется с темным, негигиеничным местом, куда попадают те, от кого отказались. Я в такое место отдавать мать не хочу.
- ② Учреждения, в котором понимают по-русски, поблизости нет, но мы узнали, что такое есть минутах в сорока езды на машине. Можно ли устроиться так далеко?



Правильные ответы ① △ ② △ *△ — когда как

- ① Как и в случае вопроса 4, лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать: советую один раз съездить и посмотреть. Если похоже, что нуждающемуся в уходе откажут в осмотре учреждения, то рассматривать его в первую очередь не нужно. А после признания нужды в уходе он может несколько дней попосещать учреждение. Можно определиться и после того, как он хорошо осмотрится, попосещав несколько разных учреждений.
- ② С одобрения учреждения его можно посещать, даже если оно находится сравнительно далеко. Проконсультируйтесь с менеджером по уходу.

План по уходу	В 5 Менеджер по уходу делает, что ли, нам назло?
	Мать признана нуждающейся в уходе, и ей составили план по уходу, а менеджер предлагает план только на сумму, которая ниже предельной суммы предоставляемых услуг. Не на его же личные деньги, а на бюджетные будут ухаживать за матерью, так, может, он делает это из вредности?



План по уходу продумывается так, чтобы обеспечивать оптимальный уход нуждающемуся с учетом пожеланий его самого и его семьи. Как следствие, он не обязательно бывает рассчитан на предельную сумму. Так что дело тут не должно быть во вредности или придирчивости. К тому же если план рассчитан на предельную сумму, то в случае, например, внезапной болезни, когда потребуются постоянные врачебные осмотры, их придется оплачивать полностью.

Кончено, если представленный план вас не устраивает, его можно обсудить с менеджером по уходу и исправить. Правда, не исключено, что из-за отсутствия мест в учреждениях или нехватки персонала по уходу посещение учреждения или приход на дом в желательный день недели будут невозможны. А жалобу можно подавать и после начала оказания услуг, так что даже если план вас устраивает не во всём, наверно, имеет смысл сначала попользоваться ими и посмотреть, что будет.

Как вы считаете?

Правильный, по-вашему мнению, вариант отметьте кружком, неправильный — крестиком.

- ① Я с Сахалина и не имею привычки долго сидеть в ванне, а менеджер по уходу про Сахалин ничего не знает и составил план с приемом ванны по-японски. Можно это не выполнять?
- ② Ко мне станет приходить работник по уходу. Он же может делать за меня работу по дому?



Правильные ответы ① ○ ② ✕

① Лучше было бы договориться с менеджером по уходу, когда он предложил план. Важно, чтобы во время первой встречи с ним, с помощью того, кто говорит по-японски: представителя второго поколения или консультанта, — было отмечено всё, что нужно. Вопрос этот надо обсудить заранее, потому что если в назначенный день приема ванны отказаться от него, это не только расстроит пришедшего работника, но и приведет к начислению пени, которая вычитается из предельной суммы предоставляемых услуг.

* Размер пеней зависит от муниципалитета и учреждения, но в большинстве случаев, если предупредить об отказе не позднее, чем накануне, они не начисляются, если в назначенный день, то они составят несколько процентов, если не предупредить — порядка 10 %. Обязательно уточните это при заключении договора.

② Работник по уходу на дому — это не помощник по хозяйству. Он делает не всё. Подробности приводятся на следующих страницах.

План по уходу	В 6 Как мне общаться?
	(От того, за кем ухаживают.) Мне показали план по уходу на дому, но если ко мне будет приходиться работник, который не говорит по-русски, то я не смогу донести до него свои пожелания и наше общение, наверно, зайдет в тупик.



Это обоснованная обеспокоенность, но **некоторым репатриантам, почти не говорящим по-японски, общаться с работниками по уходу как-то удается.** Эти репатрианты с помощью того, кто говорит по-японски: представителя второго поколения или консультанта, — во время первого посещения работника по уходу точно донесли до него содержание услуг, а затем поддерживали общение с ним с помощью жестов и мимики, написания иероглифов, двуязычных разговорных карточек, простых японских слов «можно», «нельзя». По-видимому, и работники по уходу очень старались уловить пожелания того, за кем ухаживали.

Поначалу не всё может идти гладко, но что если довериться работнику по уходу как специалисту по работе с людьми и согласиться на пробные посещения? Будет полезно записать претензии и пожелания и попросить, чтобы кто-нибудь перевел их менеджеру по уходу при ежемесячной встрече с ним.

Как вы считаете?

Что ответили бы репатрианту вы на такие вопросы?

- ① Нам составили план с посещением 4 раза в неделю, хотя мы об этом не просили. Что плохо, нарушился привычный ритм жизни. Может, можно сделать меньше посещений?
- ② К нам будет приходиться работник по уходу, который сам репатриант второго поколения, и само по себе это радует, но как подумаю, что от него другие репатрианты узнают о том, что у нас в семье, сразу пропадает всякое желание. Как бы этого не допустить...



А если рассуждать так?

- ① Как сказано на предыдущей странице, план по уходу продумывается так, чтобы обеспечивать уход, оптимальный для нуждающегося в нём и для его семьи. Думаю, что учитывается и нагрузка на членов семьи, которые осуществляют уход и при этом работают. Пересмотр плана, конечно, возможен, но очень важно **обсудить все плюсы и минусы как большего, так и меньшего числа посещений.** Внести изменения можно и после того, как вы попробуете.
- ② Лицам, занимающимся уходом, **вменяется в обязанность не допускать утечки частной информации, которую они узнали при исполнении служебных обязанностей.** Утечка на сторону информации о семье, в которой работник по уходу выполняет свою работу, недопустима. Об этом менеджер с самого начала должен сказать работнику по уходу, а если такое всё же произойдет, то можно подать жалобу, так что не упускайте этот драгоценный шанс.

Уход на дому	В 7 А за меня разве не должны были делать работу по дому?
	Я люблю цветы, и когда была здоровее, всегда их выращивала у себя на балконе. А теперь руки и ноги у меня уже не очень, можно же, чтобы поливали цветы за меня?



Если без посторонней помощи человек испытывает трудности в повседневной жизни, а поддержки со стороны семьи или соседей не имеет, ему может оказываться уход на дому: **физический уход** (например, помощь в приеме пищи, при пользовании туалетом) и **повседневная помощь** (например, подготовка к приему обычной пищи и ее приготовление, покупки, уборка). **Поливка цветов является действием, не относящимся к категории действий, связанных с помощью в повседневной жизни.**

К тому же когда то или иное действие в конкретный план по уходу не входит, то о его выполнении просить нельзя, даже если оно предусмотрено системой ухода в целом. Если что, проверьте содержание плана. При желании попросить о выполнении такой обязанности, не входящей в план, проконсультируйтесь с менеджером по уходу.

Можно ли обращаться к работнику по уходу со следующими просьбами?

- ① Помочь при пользовании туалетом.
- ② Протереть пол.
- ③ Постричь ногти.
- ④ Купить в аптеке лекарство.
- ⑤ Ответить на телефонный звонок, когда спрашивают по-японски.
- ⑥ Побрить, постричь.
- ⑦ Вымыть окна.
- ⑧ Купить, среди прочего, алкоголь и сигареты.
- ⑨ К приезду в гости внуков убрать на втором этаже, который обычно не используется.



Ответы — на след. стр.

Правильные ответы

① ○ ② ○ ③ △ ④ △ ⑤ △ ⑥ △ ⑦ △ ⑧ △ ⑨ ×

* Положительные из ответов на вопросы В 7 — В 12 являются общепризнанными, но самое главное — соответствующие пункты должны быть включены в план по уходу. Если что, проконсультируйтесь с менеджером по уходу.

② Протереть — да, натереть — нет.

③ Если планом по уходу предусмотрено — да, если нет — нет. При необходимости проконсультируйтесь с менеджером по уходу, можно ли этот пункт в план включить.

④ Судя по всему, продажа безрецептурных препаратов в большинстве мест не допускается. Безрецептурный препарат — тоже лекарство, и по поводу безопасности его приема одновременно с рецептурным требуется решение врача. Попросить сходить за лекарством, выписанным врачом, можно.

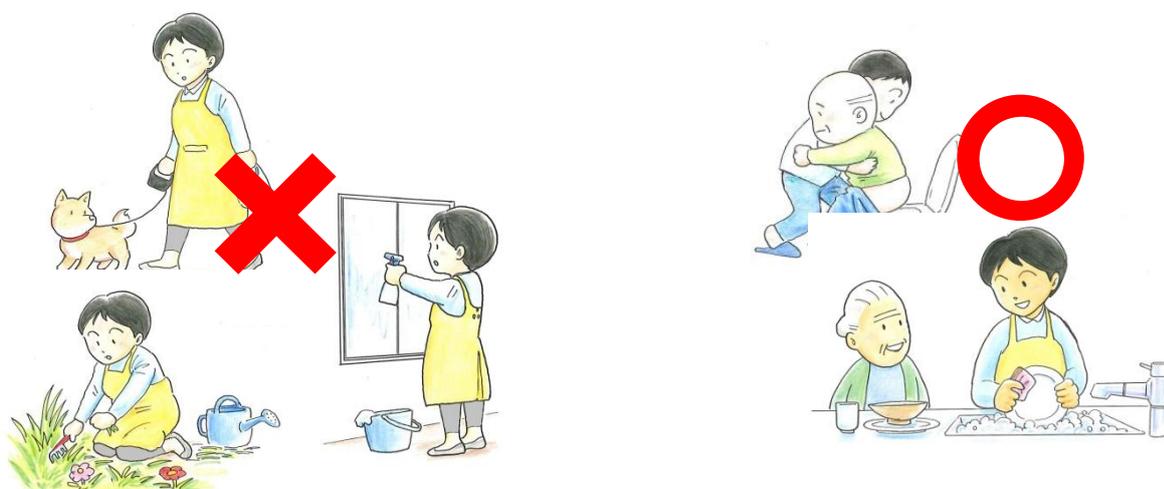
⑤ Проконсультируйтесь с менеджером по уходу. Поскольку раньше таких вопросов не возникало, возможно, он обратится за ответом, например, в отдел страхования по уходу.

⑥ Ножницами, бритвой с лезвиями — нет, электробритвой — да.

⑦ Протирка запачканного стекла — это часть уборки, а мытье окон до блеска выходит за рамки повседневной жизни, и просить об этом нельзя.

⑧ В некоторых муниципалитетах это не допускается. Воздерживаться от покупки продуктов не первой необходимости, плохо влияющих на здоровье, представляется разумным.

⑨ Поскольку работник по уходу отвечает только за те помещения, которыми пользуется сам получатель услуг, такая уборка к помощи в повседневной жизни не относится.



* При желании получать услуги, не относящиеся к услугам по уходу, поищите организацию, оказывающую услуги за плату (центр предоставления кадров пожилого возраста и т. п.).

Уход на дому	В 8 Так машина ж всё равно крутится, какая разница!
	Со мной живут дочка с зятем, им самим стирать некогда, поэтому стирают они всё вместе раз в неделю, а иногда, похоже, не успевают выстирать вещи ребенка. Можете постирать хотя бы вещи внука вместе с моими, а то детям так трудно?



В рамках страхования по уходу обращаться к работнику по уходу можно за помощью только в отношении нуждающегося в уходе. Работник по уходу — не помощник, и **оказывать услуги для всей семьи не может**. Это относится не только к стирке, но и к приготовлению еды, уборке помещений для других членов семьи.

Можно ли обращаться к работнику по уходу со следующими
просьбами?

- ① Хочу, чтобы убрали в комнате, где проводит время наша семья, в том числе и я (в гостиной), .
- ② У меня муж готовит плохо, хочу, чтобы готовили нам на двоих.
- ③ Сегодня сын вернется поздно, хочу, чтобы приготовили ужин и на него.
- ④ Сегодня придут гости. Сам я ходить не могу, хочу чтобы их приняли.



Правильные ответы ① △ ② × ③ × ④ ×

- ① **Уборка в помещениях общего пользования** (гостиной, столовой, кухне, ванной, туалете) как **не являющихся отдельной комнатой нуждающегося в уходе, не предусматривается**, хотя в отдельных случаях при определенной ситуации в семье допускается. Посоветуйтесь с менеджером по уходу.
- ②, ③ Это также относится к услугам для семьи.
- ④ Хотя раньше этим занимался сам тот, за кем сейчас ухаживают, гости не являются нуждающимися в уходе, поэтому это также невозможно.

Уход на дому	В 9 Если уход поддерживает здоровье, так, может, и массаж поделают?
	Работник по уходу такой добрый, заботится обо мне, как о родном. Так может же и массаж поделать?



Массаж относится к **действиям, аналогичным лечению**. О том, что относится к **лечебным и реабилитационным процедурам**, работника по уходу просить нельзя. Желающим такие услуги по указанию лечащего врача оказывает патронажная сестра. Реабилитацию также должен проводить физиотерапевт или иной специалист. При желании получать такие услуги проконсультируйтесь с менеджером по уходу.

Можно ли обращаться к работнику по уходу со следующими просьбами?

- ① Измерить давление, температуру.
- ② Срочно обработать ссадину, которую человек получил, оступившись в доме.
- ③ Сделать клизму.
- ④ Сменить компресс.
- ⑤ Помассировать плечи (постучать, помять).



Правильные ответы ① ○ ② △ ③ △ ④ △ ⑤ ×

- ② Да, если это легкие порез, ссадина, ожог, не требующие специальной процедуры.
- ③ Можно, но есть ограничения, в частности, по дозе лекарственного препарата.
- ④ Не всегда. От пролежней — нельзя, поскольку проведение процедур, связанных с пролежнями, не допускается.

Уход на дому	В 10 Если нет наличных денег, не могу попросить сходить в магазин!
	Работник по уходу всегда делает для меня покупки на деньги, которые мне раз в месяц снимает со счета и приносит сын, он тут живет поблизости, но в этом месяце мне чуть-чуть не хватило, а когда я попросила снять деньги работника по уходу, он отказался...

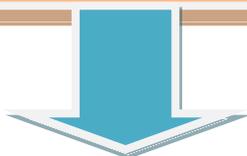


Снимать и класть деньги, иным образом **распоряжаться деньгами за нуждающегося в уходе нельзя**. Также нельзя выполнять за него то, что связано с **действиями, которые регулируются договорами**.

Впрочем, в разных муниципалитетах правила несколько различаются, так что уточните у менеджера по уходу.

Можно ли обращаться к работнику по уходу со следующими просьбами?

- ① Купить на почте открытки.
- ② Опустить в почтовый ящик письмо в Россию.
- ③ Перечислить в банке деньги за коммунальные услуги.
- ④ Заказать по телефону матрас с доставкой.
- ⑤ Положить деньги в банк.



Правильные ответы ① △ ② △ ③ × ④ × ⑤ ×

- ①, ② По правилам большинства муниципалитетов — нет, но по правилам некоторых — да.
- ③ По правилам некоторых муниципалитетов перечисление за нуждающегося в уходе возможно, но в объеме, не большем минимально необходимого в повседневной жизни.
- ④ Заказ — это действие, регулируемое договором.

* При том что ответ на большую часть вопросов на этой странице отрицательный, в области распоряжения деньгами существует программа оказания помощи для самостоятельного ведения повседневной жизни, организуемая советами по социальному обеспечению (см. след. стр.).
Посоветуйтесь с менеджером по уходу.

В интересах тех, кого беспокоит вопрос распоряжения деньгами, принята следующая программа.

- ◆ Программа оказания помощи для самостоятельного ведения повседневной жизни — система мер, находящаяся в ведении Министерства здравоохранения, труда и благосостояния.

Лицам преклонного возраста с когнитивными расстройствами, лицам, страдающим психическими заболеваниями, и иным лицам с ослабленными умственными способностями оказываются такие **услуги по повседневному распоряжению деньгами**, как, в частности:

- помощь при пользовании такими социальными услугами, как страхование по уходу;
- услуги по повседневному распоряжению деньгами, такому как снятие денег со счета и помещение их на счет;
- обращение с такими важными вещами, как банковская книжка, зарегистрированная личная печать.

Эти услуги удобны для одиноких лиц и супружеских пар преклонного возраста, у которых нет больших средств, но которые на свою пенсию хотят продолжать жить у себя дома. Поскольку эти услуги предоставляются по договору с советом по социальному обеспечению, получатель услуг должен быть признан способным понимать содержание договора и принимать соответствующие решения. Обращаться следует в муниципальный совет по социальному обеспечению.

- ◆ Программа обеспечения опеки совершеннолетних — система мер, находящаяся в ведении Министерства юстиции.

Суть этой программы заключается в том, что по заявлению в суд по семейным делам к лицу, страдающему психическими заболеваниями (интеллектуально-психическими нарушениями, когнитивными расстройствами и т. п.) и вследствие этого имеющему недостаточные умственные способности, для оказания ему помощи при **заключении им договоров и совершении иных законных сделок**, чтобы не допустить совершение невыгодных для него действий, прикрепляют помощника.

Лицу, отобранному в качестве совершеннолетнего подопечного, из уважения его собственного решения могут оставить возможность самостоятельно приобретать такие товары первой необходимости, как продукты, одежду, и совершать иные поступки, связанные с повседневной жизнью.

Оформление такой опеки совершеннолетнего, в том числе экспертиза умственных способностей, платные, но по заявлению на имя главы муниципалитета может быть предоставлена соответствующая помощь. С вопросами обращайтесь в соответствующий отдел муниципалитета по месту жительства. В некоторых случаях предоставляется помощь (возмещение доверенному лицу расходов в связи с заявлением и др.) в рамках правовой помощи, организуемой Японским центром юридической помощи («Хо-тэрас»). За подробностями обращайтесь в консультацию центра «Хо-тэрас» по телефону 0570-078374. *Стоимость оформления за свой счет составляет несколько сотен тысяч иен.



Уход на дому	В 11 У меня жена совсем старая, как я ее попрошу...
	Жена у меня есть, но она уже старая, и руки у нее не такие сильные... Когда я забираться в ванну, руку она подает, но ей очень тяжело. Может, что-то можно сделать?



Поскольку услугами **физического ухода** в большинстве случаев **можно пользоваться и при проживании с другими членами семьи**, посоветуйтесь с менеджером по уходу. А если ванная тесная и помощь в приеме ванны оказывать сложно, есть услуга по доставке сборной ванны.

При **проживании нуждающегося в уходе с другими членами семьи работа, в частности, по дому, в обязанности работника по уходу, как правило, не входит**, но в безвыходных ситуациях, когда членам семьи выполнять ее очень сложно, оказание таких услуг возможно. Это, например, ситуации, когда: есть работа по дому, заниматься которой остальным членам семьи трудно из-за физической ослабленности; есть риск возникновения серьезных проблем, вызванных тем, что остальные члены семьи слягут, переутомившись от забот по уходу; невыполнение работы по дому остальными членами семьи из-за их отсутствия по работе может вызвать осложнения в повседневной жизни. Проконсультируйтесь с менеджером по уходу.

Можно ли обращаться с просьбами к работнику по уходу в следующих случаях?

- ① Вместе с нуждающимся в уходе проживает жена, но она имеет преклонный возраст, и ей трудно помогать мужу при пользовании туалетом.
- ② Проживающий вместе с нуждающимся в уходе лицом муж имеет инвалидность и ухаживать не может.
- ③ Вместе с нуждающимся в уходе проживает сын, но он много работает и ухаживать не может.
- ④ Вместе с нуждающимся в уходе проживает дочь, но от каждодневного ухода она крайне утомлена.
- ⑤ Вместе с нуждающимся в уходе проживает дочь, но выполнять работу по дому она не любит и в комнате не убирает.
- ⑥ Вместе с нуждающимся в уходе проживает муж, но он до сих пор ни разу не приготовил еды.



Правильные ответы ① ○ ② ○ ③ ○ ④ ○ ⑤ × ⑥ ×

- ①, ② В случаях, когда члены семьи не могут ухаживать по причине преклонного возраста, инвалидности, болезни и т. д. — да.
- ③, ④ При такой ситуации в семье — да.
- ⑤, ⑥ В случаях, подобных описанным в пунктах ⑤ и ⑥, когда члены семьи не делает того, что, в принципе, могут, — нет.



Уход на дому	В 12	Раз уж так повезло, что работник по уходу говорит по-русски...
		Ко мне три раза в неделю приходит работник по уходу, который говорит по-русски. А когда она не приходит, днем мне одной одиноко, так, может, она будет приходить и в другие дни, просто чтобы поговорить?



Услуги собеседника страхованием по уходу не предусмотрены, но исходя из конкретного содержания плана по уходу и указанного в нём времени осуществления присмотра, помощи, других обязанностей для поддержания нормального быта **в некоторых случаях предоставляются услуги по присмотру**. Посоветуйтесь с менеджером по уходу.

Можно ли обращаться с просьбами к работнику по уходу в следующих случаях?

- ① Сопроводить в магазин (одному боязно).
- ② Присмотреть при посещении туалета.
- ③ Сходить вместе в магазин за товарами первой необходимости.
- ④ Сопроводить к заболевшему члену семьи, которого нужно проведать.
- ⑤ Сопроводить на выборы.
- ⑥ Сопроводить в поликлинику.
- ⑦ Сопроводить в караокэ, ресторан, когда вдруг захотелось куда-то пойти.
- ⑧ Сопроводить на церемониальное мероприятие (свадьбу, поминальную службу, похороны, на кладбище и т. п.).



Правильные ответы

① ○ ② ○ ③ ○ ④ ○ ⑤ ○ ⑥ △ ⑦ × ⑧ ×

- ④ Но не часто.
- ⑤ Но по закону «О выборах» только до входа на избирательный участок и от выхода с него. На избирательном участке сопровождает работник избирательного участка.
- ⑥ Сопровождать на пути из дому в поликлинику и обратно — да, в поликлинике — нет.
- ⑦ Поскольку это относится к увлечениям и предпочтениям нуждающегося в уходе.
- ⑧ Поскольку это выходит за рамки повседневной жизни.

Уход на дому, амбулаторный уход	В 13 Может же работник по уходу прибраться в доме, пока меня нет!
	Мне было бы легче, если бы, работник по уходу убирал у меня в доме, пока я нахожусь в центре по уходу, так можно?



В отсутствие нуждающегося в уходе услуги не оказываются. Также не осуществляются одновременно амбулаторный уход и уход на дому.

Работник по уходу на дому — это не помощник по хозяйству, а специалист по уходу, проверяющий также, всё ли в порядке с нуждающимся в уходе и каково состояние его здоровья. Услуги по уборке в доме в отсутствие нуждающегося в уходе страхованием по уходу не предусмотрены. Если без этого не обойтись, есть вариант воспользоваться платными услугами по хозяйству, обратившись, например, в центр предоставления кадров пожилого возраста.

Можно ли обращаться с просьбами к работнику по уходу в следующих случаях?

- ① Просить во время госпитализации постирать пижаму, нижнее белье.
- ② Просить во время госпитализации убрать в комнате.
- ③ Отправляться в парикмахерскую или на прием к врачу во время дневного ухода или дневной реабилитации (услуги по уходу в отсутствие нуждающегося в них — это отдельный разговор).



Правильные ответы ① X ② X ③ X

- ①, ② Медицинскими услугами и услугами по уходу одновременно пользоваться нельзя.
- ③ Во время дневного ухода и дневной реабилитации выходить на улицу не разрешается.



Уход на дому	В 14 Ну не по вкусу они мне... Работник по уходу готовит еду с японскими приправами, ну не по вкусу они мне, что, придется есть через силу?..
--------------------	---



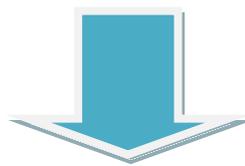
Действительно, репатриантам японская еда может быть не по вкусу. Даже если работник по уходу постарается и приготовит русскую еду, всё равно у нее не будет привычного вкуса.

В подобных случаях некоторые репатрианты договаривались с менеджером по уходу о том, что **приправы, но только их, они будут добавлять сами**. Это способствует еще и поддержанию собственных возможностей.

Конечно, можно и сменить работника по уходу, но кто бы ни пришел, с едой будет тоже самое. Прежде всего, насколько возможно, попробуйте установить контакт. Некоторые репатрианты этого не могут, поскольку не говорят по-японски и поэтому едят через силу, а от этого накапливается стресс.

Что делать в таких случаях?

- ① Работник по уходу неэкономный, что делать? Я изо всех сил экономлю, а она покупает дорогие товары, которые я себе не могу позволить, а когда моет посуду, то много тратит моющего средства и воды. Что тут можно сделать?
- ② Мне не нравится, что принимать ванну мне помогает работник другого пола. Может, что-то можно сделать?



А если попробовать так?

- ① Как и в ответе на предыдущий вопрос, может, прежде всего попробовать установить контакт? Надо попросить содействия, сказав, что вы не очень обеспечены и хотите экономить на электричестве, газе и на товарах первой необходимости. Во всяком случае, держать в себе недовольство нехорошо. Если и в этом случае к вам не прислушаются, проконсультируйтесь с менеджером по уходу или с центром. Несмотря на нехватку работников иногда работника по уходу заменяют.
- ② Вы совершенно правы. Но в центрах есть проблема нехватки работников, к тому же для помощи в приеме ванны требуется физическая сила, так что такую помощь приходится поручать работникам другого пола. Возможно, это и не поможет, но всё же постарайтесь дать понять, что в России это неприемлемо и вам это нестерпимо.

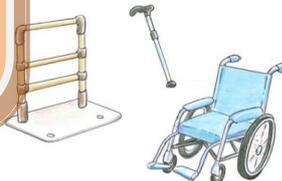
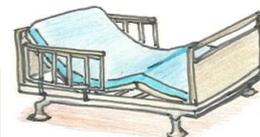
Реабилитационная техника	В 15 Да зачем тратиться на аренду, лучше купить!
	Отец у нас не в состоянии сам подниматься на ноги, и ему посоветовали взять напрокат кровать с электроприводом, но если взять напрокат, то это будто нам жалко денег на ее покупку — что тогда о нас подумают? Когда на это будут деньги, можно же ее ему купить.



Разве не главная обязанность детей — **дать отцу физическое облегчение**? Пока вы будете ждать, когда появятся деньги, состояние вашего отца будет постепенно ухудшаться. К тому же, если даже из-за изменения его физического состояния кровать перестанет ему подходить, то **когда скоро она будет взята напрокат, ее можно будет заменить или подрегулировать** и попросить провести ее техосмотр. Может, именно в этом обязанность детей — взять кровать напрокат? Но даже если вы хотите обязательно ее купить, может сначала взять ее напрокат и попробовать?

Как вы считаете?

- ① Реабилитационную технику можно и покупать?
- ② Взяли кровать напрокат, а отец (мать) сейчас в больнице, но после выписки кровать опять понадобится. Можно ее на это время не возвращать?
- ③ Взяли напрокат медицинскую кровать, но нам поменяли категорию с ухода 2-й категории на помощь 1-й категории. Можно эту кровать так и продолжать арендовать?
- ④ Страховка по уходу позволяет брать напрокат всё что угодно?
- ⑤ Взяли напрокат кресло-каталку, но благодаря посещению дневной реабилитации она больше не нужна. Собираемся отдать ее другу.



Правильные ответы ① △ ② △ ③ × ④ × ⑤ ×

- ① **В принципе**, реабилитационная техника **дается напрокат**, но стульчаки, сборные ванны и другие **приспособления, пользоваться которыми после других психологически неприятно**, а также **приспособления, которые в процессе пользования ими деформируются, теряют качество**, продаются. Поскольку на пользование приспособлениями существуют ограничения в зависимости от категории ухода, проконсультируйтесь с менеджером по уходу.
- ② **В случае длительной госпитализации возвращать требуется**. В разных случаях по разному, так что требуется посоветоваться с менеджером по уходу.
- ③ В принципе, в рамках страхования по уходу прокат невозможен, но при определенных условиях в порядке исключения возможно предоставление напрокат, так что и по этому вопросу проконсультируйтесь с менеджером по уходу.
- ④ **Перечень реабилитационной техники, выдаваемой напрокат нуждающимся в помощи 1-й и 2-й категорий и в уходе 1-й категории, ограничен**. Впрочем, при определенных условиях прокат возможен, так что по этому вопросу проконсультируйтесь с менеджером по уходу.
- ⑤ Это запрещено! Ненужную технику обязательно возвращайте.

Переоборудование

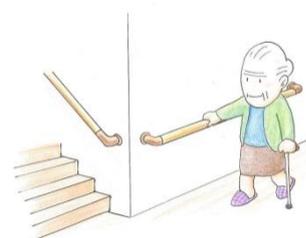
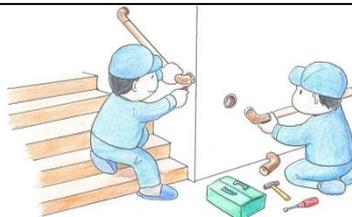
В 16 Поручни? А какой в них смысл?..

Менеджер по уходу посоветовал матери, которой и ходить-то тяжело, установить поручни в туалете, а мать говорит, что ей это не нужно.



Когда говорят, что не нужно, **иногда просто не представляют себе, как это выглядит**. Может, вы посмотрите фотографии, как поручни установлены в других квартирах с такой же, как у вас, планировкой?

Если в квартире нужно выполнить переоборудование, то это должно указываться в плане по уходу, к тому же перед началом работ надо подать заявление в муниципалитет и получить одобрение. Имейте в виду, что если заявление в муниципалитет не подано и одобрение не получено, то страхование на это не распространяется. По поводу подготовки посоветуйтесь с менеджером по уходу.



Как вы считаете?

То, на что, по-вашему мнению, страхование по уходу распространяется (или правильное утверждение), отметьте кружком, на что не распространяется — крестиком.

- ① Хочу заменить унитаз японского типа на унитаз европейского с подогреваемым стульчаком и биде.
- ② Установлена предельная сумма помощи на одного человека на проведение переоборудования.
- ③ В случае получения пособия все расходы на переоборудование покрываются за счет страхования, и своих денег платить не нужно.
- ④ Хочу поменять стульчак на стульчак с подогревом и биде.

Правильные ответы

① ○ ② ○ ③ ○ ④ ×

- ② Предельная сумма расходов, которые несет государство, — 200 000 иен, остальная сумма сверх этого предела оплачивается за свой счет. При этом, в некоторых муниципалитетах есть отдельная программа выплаты субсидий на переоборудование, так что если сумма расходов может превысить 200 000 иен, спросите менеджера по уходу.
- ③ Но представители второго поколения оплачивают 10 % расходов.
- ④ Сменить унитаз японского типа на унитаз европейского типа можно, но устанавливать стульчак с дополнительными функциями на имеющийся — нет.

Амбулаторный уход	В 17 Да в этом центре и по-русски не понимают...
	Отцу посоветовали ходить в центр дневного ухода, он один раз сходил посмотрел, но говорит, что по-русски там не понимают, ходить туда незачем, и он не хочет...



Вхождение в новую среду в преклонном возрасте — это сильный стресс. Если сходить посмотреть только раз, в глаза бросаются одни минусы. Надежнее походить **с ним вместе несколько дней и объяснить, чем там занимаются**. Еще надежнее, если, по возможности, с вами походит консультант. Например, сделать гимнастику, подвигать, как говорят, руками-ногами — смысла нет, а если понять, зачем всё это делается, понять цель профилактического ухода, тогда появится стимул. Важно разъяснить нуждающемуся в уходе смысл каждого занятия.

Среди персонала учреждений почти никто ничего не знает о репатриантах с Сахалина. Если будет возможность, попросите консультанта **сообщить** в учреждение **о сложной ситуации у репатрианта и заручиться их пониманием** как минимум того, что соотечественник-репатриант гордится тем, что он японец, хотя вырос не в Японии и плохо знает японский, а его супруга гордится тем, что она русская.

Что делать в таких случаях?

Хотя у матери проблем с японским нет, она сказала, что в центре постоянно говорят: «Она же приехала оттуда (про Японию ничего не знает; думает, не как мы)», что ей это слышать горько, и на самом деле ходить туда ей в тягость.



А если попробовать так?

Те, кто это сказали, ничего плохого в виду не имели, но у того, про кого сказали — да, у него шок... Обычно окружающие не обращают особого внимания, когда тот, кто плохо говорит по-японски, не знает японских обычаев, а от того, кто говорит по-японски хорошо, ожидают знания японских обычаев и потому зачастую смотрят на него строже.

Однако, когда это происходит из раза в раз, то и в центр ходить больше не хочется, да? Может, попробовать объясниться, например, так: «Извините, что я этого не знаю. Я долго прожила на Сахалине (в России), про Японию знаю мало. Всё хотела вернуться в Японию, да всё не получалось»?

Амбулаторный
уход

В 18 Без русской еды мне всё-таки никак!

Не могу есть то, что готовят в центре дневного ухода. Ходить бы туда со своим *бэнто*...

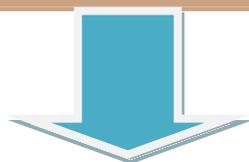


Почти во всех центрах дневного ухода для всех готовят одинаковые обеды, но многим репатриантам они не по вкусу, да? На самом деле, запрета на то, чтобы приносить *бэнто*, нет, и некоторые репатрианты договариваются о том, что будут брать из дому *бэнто*. Но всё-таки, думается, в учреждениях меню составляют с учетом питательного баланса в расчете на людей преклонного возраста, да и во многих учреждениях боятся осложнений в санитарно-гигиеническом отношении. **Уточните, какого принципа придерживается учреждение.**

В некоторых учреждениях можно не оставаться на вторую половину дня и не обедать, но в некоторых из-за отсутствия машины днем домой не отвезят. По этому вопросу также проконсультируйтесь в своем учреждении.

Как вы считаете?

- ① (В случае стационара.) В прошлом стационаре я приносила простыню из дому, а в этом мне сказали, что приносить с собой запрещено. Может, они как-то всё-таки мне разрешат?
- ② В центре дневного ухода все делают неинтересную гимнастику, можно в это время заниматься чем-нибудь другим?



Правильные ответы ① △ ② △

- ① По-видимому, из-за того, что в разных учреждениях разный санитарный режим, всюду по-разному. Действительно, кому-то на другой подушке уже не заснуть, это так. Посоветуйтесь с учреждением.
- ② Дело не в том, что там заставляют чем-то заниматься. Но так как гимнастика — это тренировка для поддержания и улучшения функций организма, попробуйте ее поделать вместе со всеми. Движения в ней самые простые, так что в большинстве случаев, даже не зная японского, у вас она получится, если повторять за другими. Есть примеры того, как те, кто не мог ходить, не опираясь на что-нибудь, начинали ходить самостоятельно!

Краткосрочный уход в стационаре	В 19 Муж мог рассчитывать только на меня...
	Я ухаживала за мужем, но самочувствие у меня совсем ухудшилось, и на некоторое время я лягу в больницу. Муж один ничего не может. Что делать?..



Может, определить его на краткосрочный уход в стационаре? На краткосрочный уход в стационаре можно определять в следующих случаях, причем и тех, кто признан нуждающимся в помощи, а не в уходе:

- ухудшение психофизического состояния нуждающегося в уходе (помощи), его медицинских показаний;
- болезнь, церемониальное мероприятие, командировка у членов семьи (осуществляющих уход);
- потребность в снижении психофизической нагрузки на членов семьи (осуществляющих уход).

В большинство учреждений нуждающегося, в принципе, можно определить и срочно, если есть свободные места, хотя это зависит от учреждения. В таких учреждениях оказывают помощь в приеме ванны, приеме пищи и иную повседневную помощь, проводят функциональную реабилитацию.

Правда, при первом посещении учреждения из-за резкого изменения обстановки возникает сильная психологическая нагрузка. И у японцев тоже, но у репатриантов из-за проблем с языком стресс, наверно, еще сильнее. Сейчас, пока нет срочной необходимости, можно было бы ему попробовать провести там одну ночевку на тот случай, если когда-нибудь это потребуется. А на более напряженный первый день заручиться помощью семьи и помощника-консультанта.

Как вы считаете?

Если определить на краткосрочный уход в стационаре, по-вашему мнению, можно, поставьте кружок, если нельзя — крестик.

- ① Жена, которая ухаживает за мной, едет на похороны родственника на Сахалин.
- ② Сын, который ухаживает за мной, на следующей неделе отправляется в путешествие.
- ③ Похоже, дочь устала, ухаживая за мной, пусть немного отдохнет.



Правильные ответы ① ○ ② ○ ③ ○

Всё можно. Обязательно попробуйте этот вариант, чтобы снизить нагрузку на семью.

Длительный уход в стационаре	В 20 Больше не могу...
	Я у матери одна, ухаживала за ней дома, а теперь она прикована к постели, и у меня такое состояние, что я скоро слягу и попаду в больницу... Где просить помощи?



Определив ее на краткосрочный уход в стационаре, срочно подайте заявление в учреждение круглосуточного длительного ухода: интернат для престарелых (**специальный дом престарелых, токуё**) или территориальный дом престарелых (**небольшой токуё**). Туда могут определить не в порядке подачи заявлений, а в порядке срочности необходимости в уходе и исходя из положения дел в семье, но поскольку желающих много, велика вероятность, что придется подождать. Лучше всего подать заявление заранее, пока не случилось, как вы сказали.

Есть также учреждения стационарного ухода **«групповой дом»** для лиц с когнитивными расстройствами.

В эти учреждения принимают (начиная с апреля 2015 г.) лиц, нуждающихся в уходе категорий 3 и выше, но при определенных условиях в порядке исключения — также категорий 1 и 2. Посоветуйтесь с менеджером по уходу.

* Содержание настоящей брошюры может не соответствовать положению дел в некоторых муниципалитетах и районах. О подробностях обязательно спрашивайте у менеджера по уходу.

Что делать в таких случаях?

Ответы на вопросы в области услуг по уходу для помощников-консультантов

Август 2017 г.

Составитель: Центра по связи и поддержке китайских соотечественников

Иллюстрации: Х. Тодака

* Содействие в составлении брошюры оказывали:

К. Муракава (профессор Университета реабилитации Осака — Кавасаки), С. Навата (бывш. адъюнкт-профессор Фукуокского университета медицины и социального обеспечения).

индекс:110-0015 Япония, Токио, район Тайто (Тайто-ку), Хигаси-уэно 1-2-13, 7 этаж

Телефон 03-5807-3173 (учебно-административный отдел)

Эл. адрес info@sien-center.or.jp

Сайт <http://www.sien-center.or.jp/>

— Перепечатка и размножение без разрешения запрещаются.

В случае использования просьба сообщить. —