

Руководство по Уходу в Домах для Престарелых и Инвалидов



ВАЖНЫЕ ВОПРОСЫ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ПАЦИЕНТАМИ И
ПРОЖИВАЮЩИМИ, А ТАКЖЕ ЧЛЕНАМИ ИХ СЕМЕЙ



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТАТА МАССАЧУСЕТС

О данном руководстве



По мере того, как Вы, вместе с Вашими родными и близкими, становитесь членами большого коллектива дома для престарелых и инвалидов, у вас зачастую возникают вопросы обо всём – от организации повседневной жизни до того, как сохранить интересы и занятия всей жизни. Со временем могут возникнуть вопросы, которые бывает трудно предвидеть и разрешить, как для пациентов дома для престарелых и инвалидов, так и для их семей, а также работников этого учреждения. Эта брошюра предназначена для предоставления информации, советов и ресурсов, которые помогут ответить на некоторые из этих вопросов. Она была разработана Департаментом Здравоохранения в сотрудничестве с Административным управлением по Делах Пожилых Штата Массачусетс, Ассоциацией по Уходу за Пожилыми Людьми Штата Массачусетс, организацией Ведущий Возраст Штата Массачусетс, защитниками интересов проживающих в Домах для Престарелых и Инвалидов и законодателями.

В этой брошюре, термин "семья" включает как членов семьи, так и медицинских доверенных лиц и/или юридических представителей.

Часто задаваемые вопросы



К кому следует обратиться в случае возникновения вопросов или замечаний в связи с уходом и лечением?

Если в связи с уходом за Вами возникают вопросы, требующие разрешения, сначала попытайтесь сами поговорить непосредственно с **персоналом дома для престарелых и инвалидов** – Вы сами либо члены Вашей семьи. Найдите сотрудника, которому Вы особенно доверяете и с которым Вы можете найти общий язык; например, обратитесь к дежурной медсестре или социальному работнику.

Вы также можете обсудить вопросы или проблемы с **директором этого учреждения, директором службы медсестёр, главным врачом или с Вашим личным врачом**. В данную брошюру включён список контактной информации для Вашего дома для престарелых и инвалидов.

Во многих домах для престарелых и инвалидов существует правило встречаться с проживающими и членами их семей вскоре после поступления – поскольку сформулировать возникающие вопросы бывает легче уже после того, как Вы приспособились к этому дому для престарелых и инвалидов. Кроме того, проживающие, а также члены их семей поощряются принимать участие в регулярно назначаемых **собраниях по обсуждению планов и мероприятий по уходу и лечению**, проводимых персоналом каждые 3-4 месяца. Помимо этого, Вы можете попросить назначить собрание по обсуждению планов и мероприятий по уходу и лечению в любое время.

Часто задаваемые вопросы

Если после беседы с персоналом дома для престарелых и инвалидов, Ваши вопросы или проблемы не будут разрешены, обратитесь к Омбудсмену, который направлен в Ваш дом для престарелых и инвалидов Административным Управлением по Делах Престарелых. Омбудсмен, который обычно является волонтером, помогает разрешать проблемы, возникающие между домами для престарелых и инвалидов и проживающими там пациентами и членами их семей. Имя и фамилия, а также номер телефона Омбудсмена Вашего дома для престарелых и инвалидов включены в данную брошюру.

В заключение, Вы можете обратиться в **Департамент Здравоохранения Штата Массачусетс**, который контролирует качество и безопасность ухода в домах для престарелых и инвалидов, со всеми Вашими вопросами. Вы можете обратиться в Департамент Здравоохранения, позвонив по телефону: 1-800-462-5540, который работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.



Кто может получить информацию обо мне, а также принимать решения, касающиеся меня?

Находясь в доме для престарелых и инвалидов, Вы сами принимаете решение о Вашем лечении и уходе за Вами, за исключением тех случаев, когда врач или суд определяет, что Вы не можете сами принимать решения, связанные с медицинским обслуживанием, или не можете сообщить об этих решениях окружающим. Члены семьи или друзья могут принять

Часто задаваемые вопросы

участие, но только в том случае, если Вы согласитесь с тем, что они могут получать конфиденциальную информацию о состоянии здоровья и принимать участие в собраниях по обсуждению планов и мероприятий по уходу и лечению.



Что делать, если я не могу принимать самостоятельные решения?

Если Вы не в состоянии самостоятельно принимать или сообщать о Ваших решениях, связанных с медицинским обслуживанием, необходимо чтобы какое-либо другое лицо имело возможность принимать решения от Вашего имени – в то же время предоставляя Вам возможность участвовать в этом, насколько это возможно.

Поскольку Вы являетесь пациентом дома для престарелых и инвалидов, очень важно, чтобы Вы заполнили несложный юридический документ, который называется «Доверенность на принятие медицинских решений». В этом документе указывается имя того, кому Вы доверяете принятие медицинских решений в том случае, если Вы не в состоянии сделать это сами (например, имя члена семьи или друга). Это лицо, принимающее решения, принято называть «медицинское доверенное лицо». При некоторых заболеваниях Вы, возможно, сможете принимать решения в определённое время, и не сможете это сделать в какие-то другие отрезки времени. Пока Вы способны принимать решения, связанные с медицинским обслуживанием, и можете

Часто задаваемые вопросы

сообщать о них, ответственность за принятие медицинских решений остаётся за Вами. Если Ваш врач или медсестра определяют, что Вы не в состоянии самостоятельно принимать или сообщать о принятых решениях, связанных с медицинским обслуживанием, назначенное Вами доверенное лицо будет действовать от Вашего имени.

Вам также рекомендуется составить юридический документ, называемый «заблаговременное распоряжение», что позволяет членам семьи и дому для престарелых и инвалидов узнать Ваши предпочтения по уходу за Вами в случае неизлечимых заболеваний и ухода из жизни. Информация о предварительных распоряжениях находится в Вашем госпитализационном пакете. Вам рекомендуется обсудить эти предварительные распоряжения с Вашим врачом, фельдшером или социальным работником.



Когда мы, моя семья или я, будем уведомлены об изменениях в уходе за мной или о состоянии моего здоровья?

Пациенты или их семьи должны быть уведомлены немедленно, если:

- Произошёл инцидент с телесными повреждениями, которые могут потребовать медицинского вмешательства;
- Произошло существенное изменение физического, психического, или психологического состояния пациента; или
- Есть необходимость внести существенные изменения в лечение, в том числе в лекарственные препараты.

Часто задаваемые вопросы

Если Вы заполнили медицинскую доверенность (health care proxy), то первым, к кому обратятся, будет то лицо, которое Вы выбрали в качестве Вашего агента по медицинским вопросам (доверенного лица). В других же случаях, пациенты или семьи, как правило, назначают одного из членов семьи для получения этой информации.



Что делать, если меня должны перевести в больницу?

Возможно, в том случае, если у Вас появятся медицинские показания или заболевания, которые невозможно лечить в доме для престарелых и инвалидов, Вам потребуется госпитализация. В подобных ситуациях дом для престарелых и инвалидов даст Вашей семье знать о том, что Вам рекомендуется лечение в больнице, обсудит потенциальные альтернативы госпитализации и организует, при необходимости, транспортировку в больницу на машине скорой помощи. В чрезвычайных ситуациях член семьи может быть уведомлён уже после того, как Вас доставили в больницу.

На время лечения и пребывания в больнице, существуют определённые правила о том, насколько долго место в доме для престарелых и инвалидов может оставаться зарезервированным за Вами. Информация о процедуре резервирования места в доме для престарелых и инвалидов включена в соглашение о приёме. Если у Вас есть вопросы по поводу этой процедуры, пожалуйста, расспросите социального работника Вашего дома для престарелых и инвалидов.

Часто задаваемые вопросы



Что делать, если руководство дома для престарелых и инвалидов хочет перевести меня в другое отделение или учреждение?

При определённых обстоятельствах, дом для престарелых и инвалидов может переводить пациентов в другую комнату или другое отделение для того, чтобы лучшим образом удовлетворить нужды пациента, ради его здоровья или безопасности. Дому для престарелых и инвалидов следует заранее обсудить это с Вами или с членом семьи, если только ситуация не представляет собой непосредственную угрозу здоровью или безопасности.

Иногда дому для престарелых и инвалидов необходимо организовать перевод проживающих в другое учреждение или выписать проживающих из данного учреждения. Штатные и федеральные законы указывают в качестве допустимых оснований для перевода или выписки:

- Ваши медицинские нужды не могут быть удовлетворены в этом заведении
- Вам больше не нужен уход в доме для престарелых и инвалидов
- Вы можете поставить под угрозу здоровье и безопасность других людей
- Оплата не была получена после разумного и надлежащего уведомления
- Дом для престарелых и инвалидов закрывается

В каждом случае, дом для престарелых и инвалидов обязан предоставить Вам письменное уведомление, как минимум, за 30 дней до предполагаемого перевода

Часто задаваемые вопросы

– за исключением тех случаев, когда Вы находились в доме для престарелых и инвалидов менее 30 дней.

Письменное уведомление должно указывать:

- Причины для такого перевода
- Даты перевода
- Куда Вы будете переведены
- Как обжаловать решение о переводе в государственных учреждениях
- Название, адрес и номер телефона офиса, оказывающего юридические услуги по месту жительства

Если Вы подаёте апелляцию, это необходимо сделать в течение 30 дней с момента получения этого письменного уведомления.



Что делать, если я предпочитаю соседство с другим человеком?

Дома для престарелых и инвалидов делают всё возможное, чтобы подбирать соседей по комнате так, чтобы они подходили друг другу. Однако, если Вас не устраивает сосед, необходимо сразу же дать об этом знать сотрудникам дома для престарелых и инвалидов. В случае если дом для престарелых и инвалидов не заполнен полностью, запросы пациентов о переводах зачастую могут быть удовлетворены. И наоборот, если дом для престарелых и инвалидов меняет Вам соседа, инструкции Генерального Прокурора требуют, чтобы Вам было дано 48-часовое уведомление об этом, за исключением чрезвычайных ситуаций.

Часто задаваемые вопросы



Что делать, если у меня есть вопросы по поводу медикаментозного лечения (в том числе, о антипсихотических средствах), такие как: В чём причина назначения этого лекарства?

Каковы симптомы, которые этот препарат должен улучшить? Каковы потенциальные побочные эффекты?*

За исключением неотложных состояний, лекарства выдаются только с Вашего согласия или согласия Вашего медицинского агента или легального представителя. Вы можете попросить медсестру, врача или фельдшера предоставить Вам информацию о лекарственных препаратах, которые Вам выдают. Лекарственные препараты, при надлежащем их использовании, могут способствовать хорошему самочувствию пациента. Лекарственные препараты, используемые ненадлежащим образом, могут поставить под угрозу общее состояние здоровья пациента.

Некоторые эксперты рекомендуют применение безлекарственного подхода до рассмотрения возможности использования антипсихотических лекарственных препаратов. Важно знать, что у пациента всегда есть право отказаться от антипсихотических лекарств или других методов лечения.

Если Вас просят дать разрешение на Ваше лечение или лечение члена Вашей семьи с использованием антипсихотических лекарственных препаратов, Вы

* Источник: www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf

Часто задаваемые вопросы

можете обратиться к медсестре, врачу или фельдшеру с подобными вопросами:

- Предприняла ли бригада попытку выявить причины поведения пациента до того, как было рекомендовано лекарство для устранения такого поведения?
- Испробовала ли бригада немедикаментозные подходы до применения этого лекарства (например, изменения в режиме сна, питания, занятий или того, каким образом сотрудники взаимодействуют с пациентами)?
- Как это лекарство будет контролироваться и, если это возможно, как будет уменьшена его доза?



Что делать, если у меня возникают трудности с принятием пищи или питьём?

Дом для престарелых и инвалидов оказывает помощь пациентам при принятии пищи и питье – в зависимости от их способности самостоятельно есть и пить. Это могут осуществлять помощники медсестры, логопед или эрготерапевт; или предоставляются специальные вспомогательные устройства или оборудование.

Часто задаваемые вопросы



Кого я могу спросить о физиотерапии?

Физиотерапия предоставляется по указанию врача – в том случае, если это может улучшить Ваше состояние. Если в настоящее время Вы не получаете физиотерапевтические услуги и считаете, что они могут быть Вам полезны, обсудите это с медсестрой или социальным работником. Если физиотерапия не требуется, существуют другие меры, такие как программа по ходьбе, что может быть предоставлено в целях помощи и чтобы сохранить Ваше здоровье.



Каким образом я могу следить за моими личными вещами?

Поговорите с медсестрой или социальным работником, которые смогут оказать Вам помощь, чтобы отыскать потерявшиеся личные вещи. Иногда имеет смысл обратиться к сотрудникам прачечной, чтобы спросить их о предметах одежды, которые не могут отыскать. Кроме того, у Вас есть право на безопасное, закрывающееся на замок место для принадлежащих Вам ценных вещей.



Кто имеет право на просмотр моей медицинской документации?

Вы или Ваш легальный представитель (или лицо, у которого есть Ваша медицинская доверенность, если это применимо) допускаются к просмотру Вашей медицинской документации (истории болезни). По устному или письменному запросу, доступ обычно предоставляется в течение 24 часов.

Часто задаваемые вопросы

Подобного рода вопросы имеет смысл обсудить при встрече с работниками дома для престарелых и инвалидов. Кроме того, учреждения и организации, перечисленные в конце этой брошюры, могут оказать помощь, чтобы найти информацию о соответствующих штатных и федеральных нормах и правилах, касающихся тех или иных вопросов, которые могут у Вас возникнуть.

Все штатные и федеральные нормы и правила, а также положения для домов для престарелых и инвалидов можно найти на: **www.mass.gov/dph/dhcq**

Для получения помощи обратитесь в Департамент Здравоохранения, в отдел качества медицинского обслуживания по телефону: **(617) 753-8100**.

Если Вы являетесь пациентом дома для престарелых и инвалидов, Вам необходимо знать о следующих документах и правилах для проживающих и членов их семей. Если Вы ещё не получили эти материалы, Вы можете попросить, чтобы дом для престарелых и инвалидов предоставил Вам копии этих документов или обратиться в одно из учреждений или организаций, перечисленных в конце этой брошюры.

☐ Соглашение при Поступлении

При поступлении, дома для престарелых и инвалидов просят своих пациентов подписывать это соглашение, в котором излагаются права и обязанности этого дома для престарелых и инвалидов, а также права и обязанности пациентов и их родственников.

☐ Брошюра Прав Проживающих

Эта брошюра, которую можно получить в Департаменте Здравоохранения, в кратком виде излагает права проживающих в домах для престарелых и инвалидов. Дома для престарелых и инвалидов обязаны защищать права всех проживающих и содействовать их соблюдению. Действующую редакцию этой брошюры можно найти по ссылке: www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf

☐ Правила Генерального Прокурора о защите Прав Потребителей

Эти положения, которые Вам обязаны предоставить при поступлении, защищают интересы потребителей путём изложения требований штата, касающихся недобросовестных или мошеннических действий или практик, недискриминационного доступа к качественному уходу и медицинскому обслуживанию, соглашений при поступлении, оплате, конфиденциальности и других личных прав, личных средств и имущества, медицинской помощи и информации, а также выписки и переводов.

□ Права Семейного Совета

Семейный Совет ведётся родственниками, друзьями или назначенными представителями и защитниками интересов всех проживающих в доме для престарелых и инвалидов. Данное учреждение должно рассматривать их мнения и принимать меры в связи с жалобами и рекомендациями на предмет предлагаемого правила, а также решений по ведению дел, влияющих на уход и лечение проживающих и качество их жизни. Федеральные и штатные законы поддерживают независимость Семейного Совета, и положение о том, что родственники проживающих (или их представители) имеют право создать Семейный Совет, должно быть предоставлено Вам при поступлении. Если независимый Семейный Совет существует, контактная информация и день, а также время и место собраний тоже должны быть предоставлены Вам при поступлении. Если такой совет не существует, Омбудсмен данного дома для престарелых и инвалидов или Поборники Реформы Домов для Престарелых и Инвалидов Массачусетса могут содействовать в создании независимого Семейного Совета.

□ Права на Посещение

Защита и претворение в жизнь Вашего права на круглосуточный доступ посетителей является обязанностью дома для престарелых и инвалидов. Кроме того, у вас есть право отказать в согласии или аннулировать его в любое время. Члены Вашей семьи, Ваш доктор и некоторые должностные лица не подпадают под правило ограничения часов посещения или других ограничений, не установленных Вами, за исключением случаев, когда это необходимо для защиты Вашей безопасности или безопасности других пациентов. Лица или представители агентства, предоставляющего Вам услуги в области здравоохранения и социальной помощи, юридическое или другое обслуживание, имеют «разумный доступ», что означает, что дом для престарелых и инвалидов может установить правила относительно условий посещения, к примеру, место. Все другие лица подлежат «разумным ограничениям», установленным учреждением, для защиты

безопасности всех проживающих в этом учреждении. Если ограничения установлены учреждением, проживающий и посетитель должны быть проинформированы о причинах, а также, какие именно изменения необходимы для снятия этих ограничений. Если Вы почувствуете, что дом для престарелых и инвалидов нарушает Ваши права доступа или права на посещения, обратитесь к Вашему Омбудсмену или в Департамент Здравоохранения.

□ Медицинские Осмотры

Федеральные и штатные законы и положения требуют, чтобы стационары и лечебные учреждения длительного пребывания предоставляли всем своим пациентам уход, медицинскую помощь и обслуживание, необходимые для достижения или поддержания высочайшего уровня физического, психического и психосоциального здоровья. Департаментом Здравоохранения составлено клиническое руководство по профилактическим медицинским осмотрам для пациентов стационаров и лечебных учреждений длительного пребывания. Эти правила включают, но не ограничиваются: медицинское обследование, профилактическое, восстановительное и оперативное оказание неотложных стоматологических услуг, онкологические обследования (в том числе ротовой полости), проверка слуха и зрения и иммунизация. Полный перечень правил по поддержанию состояния здоровья для стационаров и лечебных учреждений длительного пребывания можно найти на: www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care-facilities/long-term-care-facilitiescircular-letters.html (см. Циркулярное Письмо # 11-01-543 и приложения). Если проживающий не в состоянии заплатить за необходимые стоматологические услуги, данное учреждение должно оказать Вам помощь в попытке найти альтернативные источники финансирования или альтернативные стоматологические услуги.

□ Форма Доверенности на Принятие Медицинских Решений

Всем пациентам домов для престарелых и инвалидов рекомендуется заполнить форму доверенности на принятие медицинских решений, чтобы определить кого-то (члена семьи или друга), кто сможет действовать от Вашего имени в случае, если Вы не сможете принимать медицинские решения или будете не способны их сообщить. Дом для престарелых и инвалидов может предоставить Вам копию этой формы и инструкции по её заполнению. Важно, чтобы Вы предоставили дому для престарелых и инвалидов заполненную Вами форму.

□ Форма Заблаговременного Распоряжения

Всем проживающим рекомендуется составить заблаговременное распоряжение для того, чтобы задокументировать Ваши пожелания на случай неизлечимых заболеваний и при уходе из жизни – если Вы окажетесь неизлечимо больны или неспособны сообщить об этом. Для получения более подробной информации и для того, чтобы получить форму заблаговременного распоряжения штата Массачусетс, посетите вебсайт «Caring Connections» Национальной Организации Хосписа и Паллиативного Ухода: www.caringinfo.org. Важно, чтобы Вы предоставили дому для престарелых и инвалидов составленную Вами форму заблаговременного распоряжения.

□ Требования Конфиденциальности

Федеральный Закон об Отчётности и Безопасности Медицинского Страхования (HIPAA) защищает неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность персональных медицинских данных. Обычно, в домах для престарелых и инвалидов запрещается обмен личной информацией о состоянии здоровья, за исключением случаев предоставления медико-санитарных услуг, счетов и сбора платежей от медицинского страхования или для улучшения качества, а также в целях учёбы для персонала. Для получения дополнительной информации о законе HIPAA посетите вебсайт о конфиденциальности медицинской

Контрольный Список

информации Департамента Здравоохранения и Социального
Обеспечения США: www.hhs.gov/ocr/privacy.

Ресурсы

Информация, представленная в этой брошюре, может использоваться только в информационных целях и не может заменить юридическую консультацию.

**Департамент Здравоохранения Штата Массачусетс
(Massachusetts Department of Public Health)**

**Отдел Качества Медицинского Обслуживания
Division of Health Care Quality**

67 Forest Street

Marlborough, MA 01752

617-753-8000 или по телефону: **1-800-462-5540**

www.mass.gov/dph

**Массачусетская Ассоциация по Уходу за
Престарелыми
(Massachusetts Senior Care Association)**

2310 Washington Street
Suite 300

Newton Lower Falls, MA 02462

617-558-0202 или **1-800-CARE-FOR**

www.maseniorcare.org

**Административное Управление по
Делам Престарелых штата Массачусетс
(MA Executive Office of Elder Affairs)**

Программа Омбудсмана по
Долговременному Лечению и Уходу
(Long Term Care Ombudsman Program)

One Ashburton Place
Boston, MA 02108

617-727-7750 или по телефону:

1-800-243-4636

www.mass.gov/elders

Ресурсы

Leading Age Massachusetts

246 Walnut Street
Suite 203
Newton, MA 02460
617-244-2999
www.leadingagemass.org

**Исполнительное
Управление Министерства
Здравоохранения и Социального
Обеспечения Массачусетса
(MA Executive Office of Health
and Human Services)**

**Программа Медицинского Обеспечения
(Division of Medical Assistance)**
One Ashburton Place, 11th Floor
Boston, MA 02108
617-573-1770
www.mass.gov/masshealth

**Генеральная Прокуратура
(Office of the Attorney General)
Отдел Защиты Прав Потребителей
(Consumer Protection Division)**

One Ashburton Place
Boston, MA 02108
617-727-2200
www.mass.gov/ago

**Поборники Реформы Домов
для Престарелых и Инвалидов
Массачусетса
(Massachusetts Advocates for
Nursing Home Reform)**

PO Box 560224
Medford, MA 02156
1-800-988-4450
www.manhr.org



LeadingAge™
Massachusetts

