

Памятка о работе координатора немедицинской помощи

в учреждении паллиативного профиля



Москва —
добрый город

Проект реализуется при поддержке конкурса грантов для НКО «Москва — добрый город» Департамента труда и социальной защиты населения Москвы



фонд помощи
хостиссам
Вера

Москва,
2020

МЫ НЕ ЗНАЕМ, КОГДА КОМУ-ТО РЯДОМ С НАМИ ПОНАДОБИТСЯ ПОМОЩЬ



Сохраните эти контакты –

чтобы никто не остался один
на один с бедой.



8 800 700 84 36

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

помощи неизлечимо
больным людям

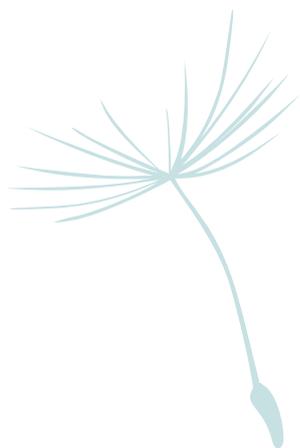
круглосуточно и бесплатно



pro-palliativ.ru

Просветительский ресурс о паллиативной помощи

Как получить помощь на дому?
Чем поможет хоспис и как в него попасть?
Как получить обезболивание?
Что делать, если боль не проходит?
Как ухаживать за лежачим больным?
Как поддержать близкого?



Что такое паллиативная помощь?

Паллиативная помощь – это право провести последние дни жизни так, чтобы было не больно, не страшно и не одиноко. Вот как определяет это понятие Всемирная организация здравоохранения

(ВОЗ): «Подход, позволяющий улучшить качество жизни пациентов (детей и взрослых) и их семей, столкнувшихся с проблемами, связанными с угрожающим жизни заболеванием, путем предотвраще-

ния и облегчения страданий за счет раннего выявления, тщательной оценки и лечения боли и других соматических симптомов, а также оказания психосоциальной и духовной поддержки».



Почему паллиативная помощь – это не только медицина?

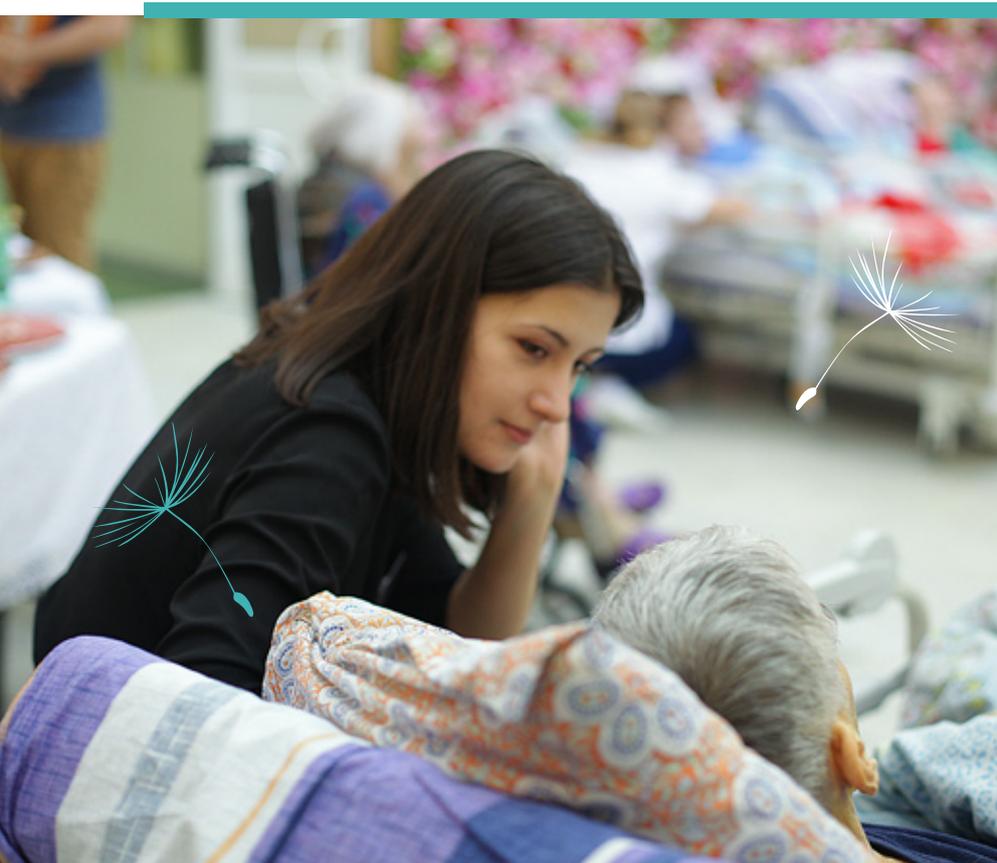
Для достижения высокого уровня качества паллиативной помощи необходимо сочетание медицинской помощи, которая включает лечение боли, уход и устранение симптомов болезни, и необходимой социальной, психологической и духовной поддержки пациентов и их близких. Таким образом, немедицинская помощь – это все то, что может подарить радость, привнести ощущение душевного покоя и комфорта в жизнь пациента и его семьи – на всю оставшуюся жизнь.

Кто такой координатор немедицинской помощи?

Каждый человек индивидуален. Что есть на завтрак, во сколько обедать, какие передачи смотреть по телевизору, когда гулять, а когда отдыхать, с кем встречаться и кому поручать дела – взрослый человек решает сам. Важно, чтобы и в хосписе

у пациентов была возможность сохранить личные привычки и качество прежней жизни. И координатор немедицинской помощи помогает это сделать. Он создает уют, приглашает волонтеров, организует празд-

ники – то есть делает хоспис домом, где каждый окружен заботой и чувствует себя нужным.



В каких учреждениях можно встретить координатора немедицинской помощи?

Координатор немедицинской помощи может работать в любых учреждениях паллиативного профиля: паллиативных отделениях при больницах и хосписах.



Что делает координатор немедицинской помощи для пациентов?

Координатор немедицинской помощи:

- знакомится с каждым пациентом: узнаёт о его привычках, хобби, любимых блюдах;
- не дает скучать: организует прогулки, мастер-классы, концерты, пикники;
- приглашает волонтеров, которые незаметно делают самые заметные вещи, чтобы пациенты чувствовали себя как дома;
- создает уютную и домашнюю обстановку: выбирает шторы, цветное постельное белье, приносит пациенту его любимые книги, следит, чтобы в гостиной всегда были хороший чай, конфеты и печенье;
- общается с благотворителями, чтобы находить средства на удобные подушки, новую кофемашину, сотни таких мелочей, как кремы для рук, лосьоны для тела, качественные бритвенные станки и многое другое.





Что делает координатор немедицинской помощи для родственников и близких пациента?

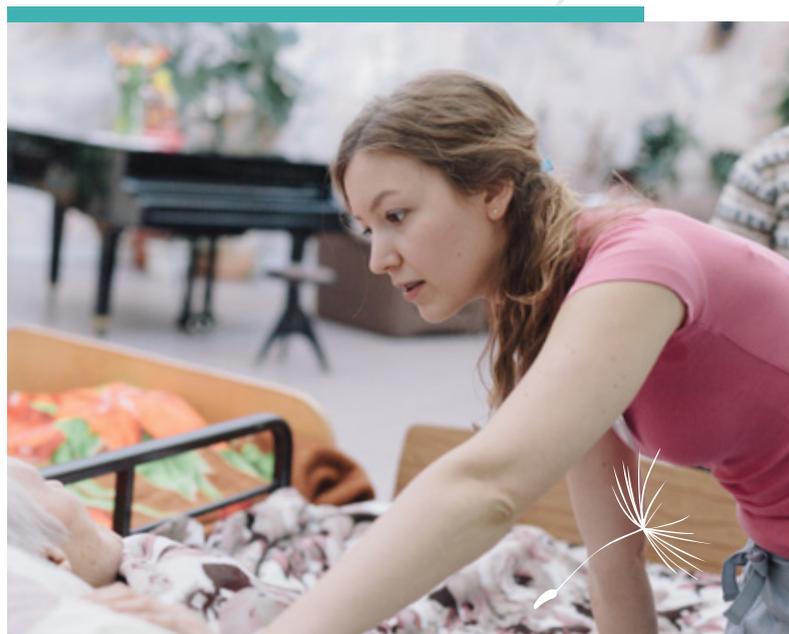
Координатор поддерживает родственников во время болезни их близкого человека и после его утраты. В этот непростой период родственные связи, слова прощения и любви становятся особенно важны как для пациента, так и для его родных. Родственники, ухаживая за своим близким, часто измучены не меньше пациента и испытывают чувство вины за невозможность избавить родного человека от болезни.

Координатор все время на связи с родственниками, он может рассказать по телефону, как себя чувствует их близкий человек. А когда родные приходят в хоспис – координатор, например, помогает организовать пикник в саду для семьи или создает все условия, чтобы родственники могли остаться на ночь, если это необходимо.

Как координатор взаимодействует с врачами?

В учреждениях паллиативной помощи разделены сферы ответственности врачей и координаторов.

Однако они работают совместно ради общей цели: оказать пациенту всестороннюю помощь, в которой эффективность медицинской части зависит от немедицинской, и наоборот. Координатор находится в хосписе пять дней в неделю со скользящим графиком выходных дней.



Есть ли у координатора помощники или он все делает сам?

Главные помощники координатора – это, конечно, волонтеры. Посадить цветы в саду, разобрать кладовку, помыть окна, вывести пациентов на прогулку, раздать всем мороженое, почитать книгу вслух – координатор один со всеми задачами не справится.

Также на помощь часто приходят благотворители – когда нужно закупить воду в бутылочках, организовать угощение на праздник или исполнить желание пациента.

Кто такие волонтеры и сколько они зарабатывают?



Волонтеры — это люди, которые помогают абсолютно бесплатно и бескорыстно. Они делают многое, в том числе и за пределами хосписа: печатают фотографии с праздников, помогают с расшифровкой интервью

и настройкой рояля, развозят гуманитарную помощь и встречаются в аэропорту лекторов из других городов и стран. Во многих хосписах есть команды волонтеров, которые помогают уже много лет.



Давайте подведем итог.

Что может делать координатор в учреждениях паллиативного профиля?

Все нижеперечисленные задачи координатор выполняет, как правило, при непосредственной помощи волонтеров.

Взаимодействие с пациентами стационара

- Знакомство и общение с пациентами.
- Организация прогулок.
- Духовная и психологическая поддержка: выслушать, поддержать, пригласить священнослужителя.
- Помощь в кормлении пациентов, которым тяжело есть самостоятельно: координатор может помогать сотрудникам хосписа во время обеда или ужина либо если пациент хочет есть в незапланированное время, например через час после разноса обеда.
- Выполнение индивидуальных просьб пациентов: сходить в магазин, подобрать одежду для одиноких пациентов, найти фильмы, книги, напечатать фотографии, помочь с ремонтом телефона и пр.
- Исполнение желаний пациентов: встречи со знаменитостями или получение знаков внимания от них, экскурсии, поездки и пр.
- Организация индивидуальных значимых событий: дни рождения, юбилеи, венчание, бракосочетание, годовщины и пр.
- Поздравление пациентов с Новым годом, Рождеством, Крещением, Масленицей, 23 Февраля, 8 Марта, Пасхой, 9 Мая, а также с Днем защиты детей – маленьких пациентов детских хосписов и паллиативных отделений.
- Создание уютного и комфортного пространства для пациентов и родственников: чайные зоны, украшения палат и холлов, пледы и угощения на прогулках и мероприятиях.

Взаимодействие с пациентами выездной службы

- Сбор вещей, подарков к праздникам и юбилеям по запросу выездной службы или соцработника.
- Организация поездок пациентов на праздники в хоспис, в храм, к врачу при сопровождении и силами волонтеров.
- Визиты волонтеров или координатора, когда пациент выписался домой из стационара и ему и его семье необходима дальнейшая поддержка.
- Выдача на дом функциональных кроватей, кресел-колясок, противопролежневых матрасов – по возможности из резервов гуманитарной помощи.

Взаимодействие с родственниками пациентов

- Знакомство и общение.
- Рекомендация специальной литературы.
- Психологическая поддержка во время болезни близкого и после утраты.

Координация деятельности волонтеров

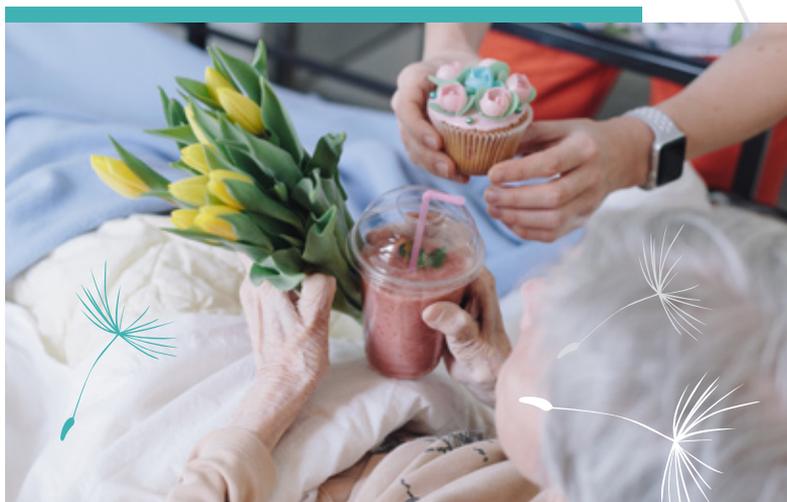
- Знакомство и введение в курс дела новых волонтеров.
- Планирование и распределение задач для волонтеров.
- Знакомство волонтеров с пациентами, их родственниками и с сотрудниками стационара.
- Психологическая поддержка волонтеров, работа со сложными ситуациями.
- Проведение обучающих тренингов (с помощью медицинских сотрудников).
- Работа с профессиональными волонтерами – специалистами в какой-либо определенной области: юристами, фотографами, мастерами красоты, водителями и др.

Подробнее об организации работы с волонтерами можно прочесть в руководстве «Волонтеры в хосписной помощи», опубликованном на портале Про Паллиатив (pro-palliativ.ru).

Взаимодействие с благотворителями

- Поиск благотворителей, которые покупают подарки пациентам, чай, кофе, угощения для чайных уголков и пр.

- Написание фандрайзинговых текстов в социальных сетях и рассылках, чтобы найти благотворительную помощь учреждению или пациенту.
- Составление (при участии персонала) списка немедицинских нужд учреждения.
- Рассылка благодарственных писем благотворителям.



Взаимодействие с сотрудниками и руководителями учреждений

- Посещение медицинских конференций и врачебных обходов.
- Поздравление сотрудников с профессиональными праздниками: Днем медицинской сестры, Днем медика, Днем паллиативной помощи.
- Предоставление бесплатных или льготных билетов на культурные мероприятия (по возможности).
- Обсуждение перспективных потребностей учреждения.

Хозяйственные задачи

- Поддержание порядка в помещениях для волонтеров.
- Уход за декоративными растениями в учреждении и на прилегающей территории (зимний сад, клумбы), организация субботников по уборке территории силами волонтеров и благотворителей.
- Уход за животными в зооуголках учреждения, организация лечения животных (при необходимости), поиск благотворителей, готовых приобрести корм и расходные материалы для животных.
- Создание детского уголка для посетителей-детей, его наполнение и поддержание порядка.
- Создание библиотеки, аудио- и фильмотеки для пациентов и посетителей, их наполнение и поддержание порядка.



- Помощь сотрудникам хосписа в оформлении документов и постановке на баланс вещей, переданных/купленных благотворителями.
- Помощь в обновлении мебели и декоративного оформления в учреждении (по возможности).

Организация мероприятий для пациентов и гостей

- Организация концертов и мастер-классов.
- Подготовка «тележек радости» с угощениями и небольшими подарками для пациентов.

- Приглашение волонтеров с животными-«терапевтами» (собаками, кошками, хомячками, морскими свинками и пр.).
- Организация просмотра кинофильмов на большом экране или индивидуальном планшете/телевизоре в палате.
- Проведение пикников во дворе учреждения.
- Проведение дней красоты: приглашение парикмахеров, визажистов, мастеров маникюра/педикюра с последующей фотосессией с профессиональным фотографом (по желанию пациента).

Выбор мероприятия зависит в первую очередь от желаний и запросов пациентов.

Кто оплачивает труд координатора немедицинской помощи?

Координатор работает полный день, с оформлением всех документов, предусмотренных Трудовым законодательством. В России существуют различные практики: работу координатора может оплачивать профильная НКО, также часть функций координатора немедицинской помощи может брать на себя социальный работник или психолог.

Мы надеемся, что в будущем должность координатора немедицинской помощи будет закреплена в штатном расписании любого медицинского или социального учреждения.



Данная памятка не является примером должностной инструкции, а представляет собой примерное описание возможного функционала координатора немедицинской помощи. При наличии ограничительных мероприятий в связи с эпидемиологической опасностью координатор выполняет все требования медицинской организации по вопросам безопасности.

БЛАГОДАРИМ ЗА ПОМОЩЬ В РАБОТЕ НАД ПРОЕКТОМ

Татьяну Бочарову

БЛАГОДАРИМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ФОТОГРАФИИ ВОЛОНТЕРОВ-ФОТОГРАФОВ

Анну Гальперину
Дарью Глобину
Ксению Малафееву
Александрю Машурик
Екатерину Муравья

Дарью Романову
Ирину Субботину
Надежду Титову
Надежду Фетисову

Дизайн, верстка

Екатерины Коврижных

© Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера»,
2020