

# Вот это помощь!

## — Практические примеры применения репатриантами с Сахалина услуг в рамках страхования по уходу —



По-видимому, среди репатриантов немало таких, кто о системе страхования по уходу знает мало, в чём заключаются ее услуги, представления не имеет и поэтому, имея серьезные затруднения, не понимает, как можно из них выйти, а если как-то об этой системе и узнал, то боится, что из-за языкового барьера и разницы в образе жизни пользоваться ею не сможет, и никак не может на это решиться.

Этой брошюрой мы хотели таким репатриантам показать: «А вот другие репатрианты уже пользуются услугами в рамках страхования по уходу, смотрите как!» В области оказания этих услуг еще остается немало серьезных и неразрешимых вопросов, но есть и такие услуги, с которых можно было бы начать. Их примеры мы и собрали в этой брошюре.

Эта брошюра рассчитана как на репатриантов преклонного возраста и членов их семей, которым мы хотели бы порекомендовать эти услуги и которые могли бы **выбрать полезные, на их взгляд, примеры** и прочитать их, так и на еще активных репатриантов и членов их семей, которые могли бы прочитать несколько примеров, чтобы составить представление об услугах по уходу; к примерам добавлены и описания системы услуг.

\* В примерах слово «соотечественник-репатриант» означает «соотечественник-репатриант, приехавший с Сахалина на постоянное местожительство». Те, кто помогает репатриантам: работники муниципалитетов, помощники-консультанты, добровольные переводчики и инструкторы, помощники иных категорий — представлены как помощники-консультанты.

### Вот такая была проблема...

#### — Содержание —

1. У г-жи А, соотечественницы-репатриантки, дочь беспокоится: у матери ослабли ноги, она совсем перестала выходить из дому. ... 2
2. У г-на В, мужа соотечественницы-репатриантки, дочь беспокоится: после того как отец перестал выходить из дому, родители стали чаще ссориться, и мать станет всё сильнее и сильнее раздражаться. ... 3
3. Помощник-консультант семьи г-жи С, соотечественницы-репатриантки, беспокоится: походка у г-жи С какая-то неуверенная. Если для ее безопасности не оборудовать квартиру, она может упасть, сломать себе что-нибудь, да и просто перестать самостоятельно ходить. ... 5
4. Случай г-жи D, соотечественницы-репатриантки: у нее парализована половина тела, и самостоятельно ей не прожить, но она хочет дать дочери возможность в Японии работать и стать на ноги. ... 6
5. Дочь г-жи Е, соотечественницы-репатриантки, мучит вопрос: она всё время ухаживала за матерью, а теперь у нее самой обострилось хроническое заболевание, и она чувствует, что даже чисто физически больше не выдержит. ... 8
6. Случай г-на F, соотечественника-репатрианта: он проходит реабилитацию в учреждении амбулаторного ухода, но там ему кое-что не понравилось, и он хочет перестать туда ходить. ... 9

\* В собранных здесь рассказах репатриантов информация частично изменена, чтобы нельзя было определить, о ком идет речь.

1. У г-жи А, соотечественницы-репатриантки, дочь беспокоится: у матери ослабли ноги, она совсем перестала выходить из дому.

**Г-жа А** — соотечественница-репатриантка

→ По страховке по уходу взяла напрокат **колесные ходунки**, благодаря которым вернулась уверенность!

После 70 лет у г-жи А ослабли ноги, она стала часто падать. К счастью, ничего серьезного типа переломов и госпитализации не случилось, но ее дочь беспокоилась, что мать стала бояться выходить на улицу, всё время сидела дома и каждый день только и смотрела российское спутниковое телевидение.

Г-жа А о страховании по уходу не знала, но по совету дочери с ее помощью обратилась в консультацию муниципалитета. Выполнив необходимые формальности, она получила возможность взять напрокат колесные ходунки.

В муниципалитете ей предоставили **менеджера по уходу (специалиста, помощника по вопросам ухода)**, который договорился с фирмой о том, чтобы к ней пришли домой и отрегулировали ходунки так, чтобы ей было легче ими пользоваться.

Менеджер по уходу посоветовал г-же А воспользоваться возможностью ходить в учреждение дневного ухода, где ей бы помогали принимать ванну и развлекаться, принимать пищу (а в некоторых учреждениях можно также проходить реабилитацию), но она сказала, что не знает языка, и не решилась, а пока только взяла напрокат колесные ходунки.

Г-жа А всегда любила гулять, и вот **благодаря колесным ходункам у нее появилась уверенность, что она может отлучаться из дому, она даже повеселела**. Если человек не может уверенно ходить, то, к примеру, и в магазин ему одному не сходить. А в эти ходунки можно складывать покупки, а устав от ходьбы, сесть на них и отдохнуть. Г-жа А говорит, что они удобные, потому что с ними и в магазин пойти можно.



### **Важные моменты**

- У того, кто совсем не выходит из дому, постепенно утрачивается способность двигаться. Разве воспитание привычки выходить на улицу не способствует поддержанию **душевного и физического здоровья**?
- Обычно в рамках страхования по уходу при прокате такой реабилитационной техники, как колесные ходунки, 10 % его стоимости оплачивается за свой счет. В случае этих ходунков стоимость проката составляет около 400 иен в месяц, но г-жа А ничего не платит, поскольку получает пособие.  
\* Лицам, признанным нуждающимися только в помощи, то есть в легком уходе, некоторые муниципалитеты не всегда предоставляют колесные ходунки напрокат.
- В процессе пользования колесные ходунки иногда перестают подходить, например, по размерам, а иногда ломаются. В таких случаях, если они взяты напрокат, фирма может их подрегулировать или заменить.
- Когда г-жа А решила воспользоваться услугами в рамках страхования по уходу, за нее всё оформила дочь. А если у репатрианта преклонного возраста нет детей или они далеко живут и самому ему сложные формальности не выполнить? В таких случаях нужно обращаться **в муниципалитет за консультацией помощника-консультанта**. Он порекомендует ближайший к дому **местный центр комплексной поддержки\***, в который можно будет обратиться с просьбой об оформлении.

\* Местный центр комплексной поддержки — это, можно сказать, «консультация по тысяче вопросов» для человека преклонного возраста. Здесь за него бесплатно оформят заявление на признание нужды в уходе, которое является первым шагом на пути к получению услуг в рамках страхования по уходу. Здесь же дадут советы по самым разным вопросам, возникающим в период от подачи заявления до начала получения услуг и впоследствии.

2. У г-на В, мужа соотечественницы-репатриантки, дочь беспокоится: после того как отец перестал выходить из дому, родители стали чаще ссориться, и мать станет всё сильнее и сильнее раздражаться.

**Г-н В** — супруг соотечественницы-репатриантки

→ В рамках страхования по уходу 2 раза в неделю посещает центр **дневного (амбулаторного) ухода**. **С нетерпением ждет каждого посещения!**

После того как г-н В стал постоянно падать на улице, он тоже стал бояться выходить на улицу и стал сидеть дома. В результате ему перестало хватать сил для ходьбы, и поскольку он целые дни проводил дома, стал ворчать и жаловаться по любому поводу, участились ссоры с женой. Дочь стала беспокоиться, что из-за такого поведения отца мать будет всё сильнее раздражаться, а отец совершенно разучится ходить, и обратилась за консультацией в муниципалитет, где ей оформили страховку.

У г-на В есть знакомый репатриант, с которым он перезванивается. От него он узнал, что тот пользуется услугами дневного ухода, и сам захотел попробовать.

Чтобы определиться с центром дневного ухода, менеджер по уходу г-на В организовал осмотр нескольких центров. На осмотры г-н В ездил один. Один из трех центров был слишком далеко, в другом была плохая атмосфера, а вот в третьем была не только хорошая атмосфера, но и много разных занятий с физиотерапевтом, поэтому из желания набраться сил для ходьбы он и выбрал третий.

Г-н В находится в центре только в первой половине дня и не обедает, но получает второй завтрак (в этом центре каждый такой завтрак стоит 100 иен).

Посетителей привозят и отвозят на машине. После приезда в первую очередь проводится проверка состояния здоровья (измерение давления и температуры и т. п.), затем следуют: второй завтрак с чаем, беседа, общая для всех гимнастика, массаж ног, тренировка в ходьбе. Во время беседы г-н В только слушает, потому что по-японски не говорит, но в остальном несмотря на это никаких трудностей не испытывает, так как занимается по определенной программе. Нравятся ему и сезонные мероприятия.



Больше всего он радуется прогулкам. В день посещения центра он даже уделяет внимание своей внешности. Впечатление, что занятия в центре ему нравятся так, будто это школа.

Посещения центра и стали для него стимулом, и привели к перемене настроения, благодаря этому ссоры с женой почти прекратились. А жена говорит, что у нее появилось личное время и снялся психологический стресс.

## **Важные моменты**

- Все репатрианты, посещающие центры дневного ухода, говорят: «Персонал здесь жизнерадостный». «Персонал приветливый». **«Несмотря на незнание языка понятно, что персонал обо мне беспокоится».**
- В разных центрах дневного ухода разные принципы и услуги. **Важно посещать несколько из них и выбрать для себя подходящий.**
- **В центрах дневного ухода занимаются в целом по определенной программе.** Г-н В говорит, что **если понимает, что нужно делать, то несмотря на незнание языка трудностей не испытывает.**



Один из репатриантов во время осмотра мог спокойно понаблюдать, чем занимаются в центре по уходу, поскольку его сопровождали менеджер по уходу и помощник-консультант,

а другого и во время осмотра и первые два-три дня посещения сопровождала жена, и за это время он смог освоиться с занятиями в центре.

Еще один репатриант легко выбрал центр, потому что его сопровождали представитель второго поколения и помощник-консультант, знающие японский язык, которые переводили для него, когда ему объясняли принципы работы центра и цели занятий.

- Члены семьи лица преклонного возраста, которому требуется постоянный уход, на время его нахождения в центре дневного ухода снимают с себя заботы по уходу за ним. Если они будут ими измотаны, то им будет сложнее оказывать ему лучший уход.

### ~~~ Есть и такие ~~~

- Репатриант со слабым здоровьем, которому было трудно ходить и который не мог никуда пойти, рассказывал, что для него радость иметь возможность выбираться из дому на дневной уход и удовольствие прокатиться в другой район на машине, которая за ним приезжает.
- Одному репатрианту смысл жизни придает возможность повозиться в огороде, которая у него появилась в одном центре дневного ухода.
- Один репатриант сказал, что в его центре японцы играют в маджонг, в сёги и что он и сам бы хотел поиграть, но плохо знает правила. Вот если бы он ходил туда в компании других репатриантов, живущих неподалеку, то их научили бы играть и у них было бы общее развлечение, но у всех остальных хорошее здоровье, и не похоже, что они скоро обратятся за услугами по уходу.
- Некоторые в центрах дневного ухода увлекаются реверси и мини-гольфом. Они говорят, что, даже не зная языка, можно быстро научиться играть в такие игры.
- Одному репатрианту понравилось принимать ванну по-японски, когда можно расслабиться, погрузившись в большую ванну.
- По-видимому, большинству женщин нравится находиться, даже не зная языка, в компании других посетительниц.
- Известно также, что в одном из центров, узнав об обстоятельствах репатрианта, персонал запланировал в качестве занятий во время дневного ухода класс русской кухни, который для всех вел репатриант и который имел большой успех.
- Один репатриант сказал, что не мог объясняться и поначалу ходить в центр дневного ухода (на амбулаторную реабилитацию) не очень хотел, но ему передалась заботливость персонала, и теперь он туда ходит охотно. А если и возникают какие-то сложности, то беспокоиться не о чем, потому что можно обратиться в муниципалитет за помощью в переводе.
- Один репатриант сказал, что ходит на дневной уход, чтобы у жены, которая сильно устает от забот по уходу за ним, было время отдохнуть.





3. Помощник-консультант семьи г-жи С, соотечественницы-репатриантки, беспокоится: походка у г-жи С какая-то неуверенная. Если для ее безопасности не оборудовать квартиру, она может упасть, сломать себе что-нибудь, да и просто перестать самостоятельно ходить.

**Г-жа С** — соотечественница-репатриантка

→ В рамках страхования по уходу установила поручни в туалете и ванной.

**Ну, пока об оборудовании квартиры можно не беспокоиться!**

Рассказывает помощник-консультант, посещающий дом г-жи С. У г-жи С походка и раньше была неуверенная, а сейчас смотришь: еще шаг — и упадет. За нее боязно, даже когда она перемещается по квартире. Спросил, не хочет ли она установить в туалет и ванную поручни, бесплатно, а она говорит: «Мне этого не нужно, я на стенки опираюсь». Многие репатрианты не любят принимать ванну в центрах амбулаторного ухода, и г-жа С — одна из таких. Тому, кто не принимает ванну в центре амбулаторного ухода, тем более надо оборудовать для этого своё жильё. Позже я попросил одну семью, которая живет в таком же доме, сфотографировать, как оборудована их квартира, и когда по фотографиям объяснил г-же С, как нужно браться за поручни в том или ином случае, тогда-то она впервые и изменила свое мнение. Представление о поручнях в коридоре и на лестнице у нее было, а вот насколько удобнее станет с поручнями в туалете и ванной, она себе и представить не могла.



### Важные моменты

- Есть много случаев, когда человек преклонного возраста падает в туалете или ванной и ударяется головой или получает перелом. Такая опасность подстерегает особенно в ванной, где скользко. Если из-за перелома попасть в больницу, то за период госпитализации резко убавятся силы для ходьбы, и не исключено, что человек окажется прикованным к постели.

**Оборудование своего жилья — это та самая «соломка, подстеленная там, где упадешь».** Это действительно очень важная мера предосторожности.

- От Сахалина и Дальнего Востока России Япония отличается жарой и влажностью, и здесь самый эффективный способ поддерживать чистоту тела — это прием ванны. Прием ванны по-японски укоренился и на Хоккайдо, где климат не сильно отличается от сахалинского. Помимо описанного здесь оборудования ванной страхование по уходу позволяет получать и другие виды помощи для приема ванны: помощь при приеме ванны при посещении центра дневного ухода; помощь при приеме ванны на дому, осуществляемая работником по уходу; помощь при приеме ванны с доставкой ванны на дом\*, осуществляемая в случае, когда ванная тесная и принять ванну с посторонней помощью невозможно, и т. п.

\* Эта услуга заключается в том, что специальная машина доставляет на дом нуждающемуся в помощи (уходе) сборную ванну, а бригада из трех-четырех специальных работников помогает ему принять ванну и вымыть голову. Эта услуга позволяет принять ванну прямо в комнате.



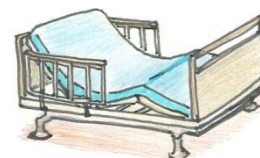
4. Случай г-жи D, соотечественницы-репатриантки: у нее парализована половина тела, и самостоятельно ей не прожить, но она хочет дать дочери возможность в Японии работать и стать на ноги.

**Г-жа А** — соотечественница-репатриантка

→ Максимально пользуется услугами в рамках страхования по уходу. **Вот чего я добилась благодаря страхованию по уходу! И дочь работает и стала на ноги.**

У г-жи D в свое время, еще в России, случился инсульт, и половину тела разбил паралич. Жить одна она совершенно не могла.

Сразу же после ее возвращения в Японию муниципалитет, помощник-консультант, менеджер по уходу, другие специалисты порекомендовали ей услуги в рамках страхования по уходу.



Сейчас она максимально пользуется услугами в рамках страхования по уходу: 6 раз в неделю получает уход на дому, 5 раз в неделю — амбулаторный уход и амбулаторную реабилитацию, взяла напрокат специальную кровать (с электроприводом) и кресло-коляску, оборудовала квартиру, установив поручни в туалете и съезд на ступени в прихожей, — живет активной жизнью.

Уход на дому в часы после возвращения г-жи D с дневного ухода осуществляется в три смены. За нее выполняют все работы по дому: убирают, готовят, стирают, а также возят ее в кресле-коляске в магазин.

Г-жа D никогда не учила японский, а по-русски никто из трех работников не говорит, но они веселые и приветливые и хорошо знают ее характер, потому что приходят к ней только они. Она говорит, что, например, в магазине им удастся объясниться, показывая на товар, рисуя картинку.

Посещает два амбулаторных центра. Это большое подспорье, потому что там она не только проходит реабилитацию, но может принять ванну и пообедать. Она почти не понимает, что говорит персонал центров и их японские посетители, но активно занимается рекреацией, например, играет в волейбол воздушным шариком, а на занятиях в кружках — рисует.

Еду в центрах предлагают японскую, которая ей не по вкусу, но если хочешь жить, говорит, то тут уж не до капризов. То, что дают, все принимают с благодарностью.

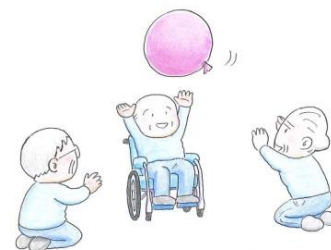
Поначалу она боялась, что без языка не приспособится, но, отдавая себе отчет, что без ухода ей не прожить, взяла себя в руки. За время после возвращения в Японию функции ее организма несколько восстановились. Она освоилась с креслом-коляской, так что и когда проводит время одна, самостоятельно перемещается по комнате. Когда она только вернулась в Японию, даже и представить себе такое не могла. Она очень благодарна системе страхования по уходу, потому что именно ей обязана тем, чего добилась сама и что дочь продолжает работать.

### **Важные моменты**

• **Благодаря уходу на дому и амбулаторному уходу можно целый день проводить без семьи. Если бы этих услуг не было, дочь бы, наверное, не смогла спокойно продолжать работать.** Можно сказать, что услуги в рамках страхования по уходу играют важную роль в создании возможностей для второго поколения стать на ноги в Японии.



• Г-жа D говорит, что инсульт у нее случился несколько лет назад



и она даже не думала, что у нее ослабнут проявления паралича. Однако благодаря непрерывным упорным реабилитационным занятиям в центре амбулаторного ухода медленно, но верно ее возможности возрастают.

Безусловно, важен и уход со стороны членов семьи, но имеет большой смысл **добавлять к нему руководство и контроль со стороны специалистов по уходу.**

### ~~~ Есть и такие ~~~

- Представители второго поколения все силы отдают работе и воспитанию детей.

Репатрианту с когнитивными расстройствами требовался круглосуточный присмотр, и ухаживать своими силами нужно было по очереди жене и семье ребенка, которая живет неподалеку. Однако из-за ухудшения медицинских показаний у жены нагрузка на детей возросла, они поняли, что физически больше так не выдержат, и обратились к услугам в рамках страхования по уходу.

Менеджер по уходу составил план из нескольких услуг и тем самым помог сохранить нормальный образ жизни тем, кто осуществляет уход.

- Одной женщине требовалась помощь в том числе и при приеме ванны. После того, как она стала посещать центр амбулаторного ухода, у нее стало лучше с ногами, и садиться в ванну теперь она может самостоятельно.

В этом центре в хорошую погоду каждый день ходят на прогулку. В дождливые дни все вместе готовят еду или занимаются другими активными делами, которых предусмотрено большое число. Похоже это и дало эффект.

- Репатрианту, долго пролежавшему в больнице с серьезной болезнью, за время госпитализации стало трудно ходить.

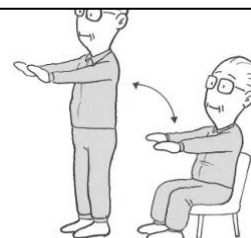
После выписки он стал посещать реабилитационный центр (дневной уход), физиотерапевт составил для него план реабилитации, и он сам стал проявлять в занятиях. Эффект от занятий: силы у него восстановились настолько, что он стал ходить по квартире без трости. А жена говорит, что благодаря уходу ей стало гораздо легче. Пока муж в центре, у жены есть драгоценное личное время. Она ездит на велосипеде за покупками и подумывает о том, чтобы по пути заезжать на курсы японского языка.

### Важные моменты

Как уже говорилось, очень важно исходить не из представления, что уход поручается посторонним людям, а из представления, что, если к уходу со стороны членов семьи добавить уход, осуществляемый «глазами и руками специалистов», то и качество его будет выше.

Если репатриант преклонного возраста станет бодрее, то это будет радостью не только для него самого, но и для всей семьи.

Есть удивительные примеры того, как благодаря посещению центра дневного ухода человек вставал с кресла-коляски, начинал выходить на улицу, но это, наверное, исключения. Но даже если не будет такого зримого улучшения, хотелось бы, чтобы вы знали: если к уходу присоединится специалист, можно будет поддерживать состояние человека или замедлять скорость его ухудшения.



5. Дочь г-жи Е, соотечественницы-репатриантки, мучит вопрос: она всё время ухаживала за матерью, а теперь у нее самой обострилось хроническое заболевание, и она чувствует, что даже чисто физически больше не выдержит.

**Г-жа Е, много лет живет вдвоем с дочерью**

→ Благодаря услугам в рамках страхования по уходу **удалось не слечь обеим!** И у дочери появилось личное время.

Мать вернулась в Японию вдвоем с дочерью. С тех пор дочь постоянно ухаживала за матерью, но сама постарела и ослабела. Особенно она стала чувствовать, что своих сил ей больше не хватает, когда помогает матери принимать ванну, не только потому, что это требует больших усилий, но и потому, что ванная тесная. Помощник-консультант спросил, не хотят ли они, чтобы принимать ванну, но и только, г-же Е помогали работники по уходу, но она категорически отказалась, потому что не хотела пускать в дом посторонних.

Дочь всегда страдала хроническим заболеванием сердца, была болезненной, а в последнее время у нее, уставшей от забот по уходу, оно обострилось. Об этом помощнику-консультанту сообщила группа неравнодушных репатриантов, и он еще раз посетил семью г-жи Е.

Он стал убеждать г-жу Е: «Если так пойдет и дальше, то это станет для вашей дочери вопросом жизни». В конце концов удалось добиться ее согласия на то, чтобы за ней начали ухаживать на дому, пока у дочери не восстановится здоровье.

Дочь очень обрадовалась тому, что к ним, живущим вдвоем с матерью, стал приходить работник по уходу. Она говорит, что его приход ощущается как глоток свежего воздуха.

В освободившееся от забот по уходу время у дочери появилась возможность регулярно ходить в поликлинику. Она смогла начать ходить и на курсы японского языка, что давно уже хотела попробовать. Она очень ценит то время, когда может учиться и общаться с другими репатриантами и с преподавателями курсов.

### **Важные моменты**

- Больше всего надо бояться того, что **слягут оба: и тот, за кем ухаживают, и тот, кто ухаживает**. Система услуг в рамках страхования по уходу предназначена не только для нуждающихся в уходе, но и для того, чтобы снизить нагрузку на членов семьи, за ними ухаживающих. В ней секрет того, как правильно проходить через испытания на долгом жизненном этапе под названием «уход», возможность для **членов семьи, осуществляющих уход, снимать усталость, получать личное время, отходя от забот по уходу**.
- В Японии с ее стареющим обществом остро стоит проблема **«ухода престарелых за престарелыми»**, связанная с тем, что за одними лицами преклонного возраста вынуждены ухаживать другие. Вот и перед семьями, где за престарелыми соотечественниками-репатриантами ухаживают их стареющие дети — второе поколение, стоит та же проблема. Для многих репатриантов естественно, когда за членом семьи ухаживает сама семья, но, тем не менее, большинство семей **пользуется услугой по уходу для помощи при приеме ванны, потому что это требует физических сил**.
- Очень хорошо, что репатрианты, увидев, какая тяжелая ситуация сложилась в этой семье матери и дочери, связались с помощником-консультантом.





6. Случай г-на F, соотечественника-репатрианта: он проходит реабилитацию в учреждении амбулаторного ухода, но там ему кое-что не понравилось, и он хочет перестать туда ходить.

**Г-н F, соотечественник-репатриант**

→ **Благодаря поддержке помощника-консультанта** продолжает ходить в центр дневного ухода (на амбулаторную реабилитацию) и делает это охотно.

Г-н F попал с инсультом в больницу. Как и у г-жи D, последствием этого стал паралич половины тела, но при выписке больница совместно с помощником-консультантом, менеджером и соответствующим учреждением по уходу организовала оформление ему ухода, к осуществлению которого без задержек и приступили. Сейчас г-н F пользуется следующими услугами: 2 раза в неделю — дневной уход, 2 раза в неделю — помощь при приеме ванны, 1 раз в неделю — медицинский уход на дому.



По словам г-на F, за время посещения центра у него случилось несколько неприятностей, и он решил туда больше не ходить. Так, один посетитель, раздраженный медлительностью полупарализованного г-на F, что-то громко проворчал по этому поводу. В другой раз по недосмотру работника центра возникла опасная ситуация во время перевозки на кресле-коляске. Еще раз, когда он сел на подушку в зале, то обнаружил, что она мокрая и плохо пахнет (видимо, кто-то страдал недержанием). Его брюки тоже намокли, стали плохо пахнуть, и весь день ему было неприятно. Г-н F говорит, что другой на его месте мог бы сразу же высказать недовольство или обратиться на это внимание персонала, но ему самому из-за проблем с языком оставалось только терпеть, а в случае с подушкой он еще и побоялся, что подумают на него самого, и промолчал.

В центр сообщили, что как ни досадно, но он туда больше ходить не будет. Тогда менеджер по уходу попросил помочь помощника-консультанта, и через менеджера удалось четко сообщить центру о ситуации.

Центр незамедлительно извинился и отреагировал. А что касается чистоты подушек, все они сразу были проверены, а периодичность их сдачи в химчистку была сокращена.

По словам г-на F, увидев это, он понял, что центр четко устраняет недостатки, на которые ему указывают посетители, и доверие к центру у него вернулось.

### **Важные моменты**

- Когда соотечественники-репатрианты возвращались в Японию, они были самое меньшее на пятом десятке, в среднем — на шестом-седьмом. Немало и таких, кто приехал на восьмом десятке. У тех, кто начал изучать японский язык только в немолодом и в преклонном возрасте, имеется серьезный языковой барьер. Большинство репатриантов к своим преклонным годам так языком и не овладели, а если постарались и всё-таки овладели, то после прекращения работы, если не говорить на нём, он забывается. По их словам, досадно, что даже когда им хочется что-нибудь возразить, когда у них есть претензии, пожелания, из-за этого языкового барьера они не могут сделать этого сразу же.

Важно не молчать и терпеть, а преодолевать языковой барьер **с помощью представителей второго поколения и помощников-консультантов.**

- Как при амбулаторном уходе, так и при уходе на дому **семью периодически посещает менеджер по уходу**, который расспрашивает о том, как он осуществляется, а если есть

проблемы, старается их решить, сообщив о них в учреждение по уходу, работнику по уходу на дому, кому-либо еще. В большинстве мест при возникновении серьезной проблемы или чрезвычайной ситуации достаточно менеджеру позвонить.

Пожалуй, точнее донести до него информацию получится, если связующим звеном здесь станет **представитель второго поколения или помощник-консультант**, который будет эту информацию переводить.

- Как при амбулаторном уходе, так и при уходе на дому у организаций, оказывающих услуги по уходу, до чего-то не доходят руки, что-то они упускают из виду. Если получатели услуг будут им на это указывать, то и поставщики услуг будут учиться и повышать качество услуг.

Куда обращаться за консультацией по вопросам ухода, основные помощники

- ◆ Муниципалитет, помощник-консультант и др.
- ◆ Местный центр комплексной поддержки
- ◆ Менеджер по уходу (специалист, помощник по вопросам ухода)



### Вот это помощь!

— Практические примеры применения репатриантами с Сахалина услуг по уходу —

Издано в августе 2017 г.

Составитель: Центр по ускорению адаптации соотечественников из Китая

Иллюстрации: Х. Тодака

\* Содействие в составлении брошюры оказывал профессор Университета реабилитации Осака — Кавасаки К. Муракава.

〒110-0015 東京都台東区東上野 1-2-13 カーニブ<sup>®</sup>レイス新御徒町 7F

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

Эл. адрес [info@sien-center.or.jp](mailto:info@sien-center.or.jp)

Сайт <http://www.sien-center.or.jp/>

— Перепечатка и размножение без разрешения запрещаются.

В случае использования просьба сообщить. —