



## Administración de proveedores de atención

### Consejos útiles

#### En esta sección:

- **Límites personales y proveedores de atención**
- **Cuidado de los proveedores de atención**
- **Información sobre los proveedores de atención**

*Contratar proveedores de atención es complicado, necesario, y una molestia, pero es posible. Hemos obtenido buenos resultados en este proceso. Supongo que es más fácil cuando otra persona le ayuda a hacerlo y creo que el proceso de contratación fue más simple en nuestro caso porque mi esposo está casado con una enfermera de rehabilitación! Sin dudas, él administra mejor que yo este asunto, y el hecho de que las personas que trabajan con nosotros lo hayan hecho durante un período prolongado posiblemente se deba a la personalidad de mi esposo y la forma en la que administra a los proveedores de atención.*

*~ Consejero de Familias*

### Límites personales y proveedores de atención

Cuando se aplican límites, se definen las restricciones y se marcan líneas divisorias. El objetivo de los límites es mantener diferentes “terrenos” y territorios separados.

Los límites personales pueden hacer referencia a lo siguiente:

- El espacio psicológico, físico y emocional entre usted y otra persona
- Aspectos morales y valores
- Respeto hacia su persona y hacia los demás



*Los límites aceptables personales se mantienen mejor cuando el paciente es lo más independiente posible.*

## **¿Qué relación existe entre los límites personales y la atención que recibo?**

Los límites personales definen el “tono” de la relación entre usted y los proveedores de atención. Las relaciones con el proveedor de atención son complejas porque el paciente *tiene* que recibir ayuda, y es posible que necesite recibir atención muy personal. Puede ser muy difícil si familiares o seres queridos cumplen esta función. Usted se siente vulnerable, incluso cuando está agradecido por su apoyo.

Los problemas de límites que pueden surgir cuando un familiar es también el proveedor de atención son los siguientes:

- El proveedor de atención toma todo tipo de decisiones y hace lo que le parece “mejor”.
- La persona que recibe la atención espera que el familiar que se desempeña como proveedor de atención esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Algunos problemas de límites con los proveedores de atención contratados son los siguientes:

- El proveedor de atención le pide 10 USD prestados y no se los devuelve cuando prometió que lo haría.
- La persona que recibe atención le solicita al proveedor de atención que realice tareas que no son necesarias o que no se incluyen en la descripción de su trabajo.

## **¿Qué significa tener límites aceptables?**

Los límites aceptables personales se mantienen cuando el paciente es lo más independiente posible. Esto significa manejar la atención que recibe y hacer sus propias elecciones.

Algunos asuntos a los que se debe prestar atención son los siguientes:

- Preocuparse por ser una carga
- Desear que el proveedor de atención esté “contento”
- Dejar que otra persona tome decisiones
- No querer hacer siempre lo que desea

Algunos de los beneficios de aplicar límites son los siguientes:

- Tener control sobre lo que usted puede controlar
- Liberarse de la carga de tomar decisiones
- Poder hacer las tareas a su modo



*Converse con su ser querido sobre cómo el hecho de ser, además, su proveedor de atención podría afectar su relación.*

### **¿Qué puedo hacer para mantener límites aceptables?**

Mantenerse firme al interactuar con otras personas. Esto no significa que siempre obtendrá lo que desea, sino que podrá expresar sus necesidades y deseos.

A continuación, le mostramos ejemplos de lo que significa ser *agresivo, pasivo, pasivo-agresivo* y firme:

- **Agresivo:** Las cosas se hacen a mi manera o no se hacen.
- **Pasivo:** Las cosas se hacen como los demás quieran o no se hacen.
- **Pasivo-agresivo:** Las cosas se hacen solo a mi manera, pero el resto puede pensar que se hacen a su manera.
- **Flexible:** Negociemos; yo quiero X y la otra persona quiere Y; lleguemos a un acuerdo.

### **¿De qué modo puedo mantener límites estrictos con los proveedores de atención “no remunerados”?**

Piense de qué modo suele sentirse independiente y flexible frente a su familia y sus amigos. Muy probablemente, habla sobre:

- Lo que necesita
- Lo que ellos necesitan
- Cómo le gustaría que se hagan las cosas
- Cómo les gustaría a ellos que se hagan las cosas

Tal vez sea más difícil mantener límites aceptables cuando su proveedor de atención es también su cónyuge, padre o madre, o un amigo. Converse con su ser querido sobre cómo el hecho de ser, además, su proveedor de atención podría afectar su relación. Converse sobre cómo se puede establecer la relación, de modo que usted mantenga su función como cónyuge, padre o madre, e hijo/padre. Conversen sobre los problemas para encontrar una solución que les favorezca a ambos.

### **¿Cómo puedo mantener límites estrictos con los proveedores de atención remunerados?**

Cuando contrata a un proveedor de atención, está conformando una empresa basada en el hogar. Piense cuáles son las características que tendría que tener un “buen empleado”.

Asegúrese de que sus expectativas sean claras desde el comienzo de su relación con un proveedor de atención. Esto significa llegar a un acuerdo sobre lo siguiente:

- Horario de comienzo y finalización
- Tareas a realizar
- Escala de salarios y fechas de pago
- De qué manera abordarán las solicitudes sobre tiempo libre y aumentos de salario

### **¿Qué debo hacer si los límites se hacen borrosos o se tornan complicados?**

En cualquier relación muchas veces se desafían los límites, especialmente en las relaciones con los proveedores de atención. Recuerde que siempre puede dar marcha atrás y comenzar de nuevo. Si necesita ayuda para encontrar una solución, puede conversar con los pares, buscar guías de recursos o solicitar asesoramiento si fuera necesario.

## **Cuidado de los proveedores de atención**

### **Servicios de asesoramiento para proveedores de atención**

En el área de Seattle, los **proveedores de atención no remunerados** pueden recibir asesoramiento a través de Evergreen Hospital en Kirkland, Washington. El programa se financia a través de subvenciones de United Way del condado de King y los Servicios para Ancianos y Personas Discapacitadas (Aging and Disability Services) del condado de King y Seattle.

Las sesiones de asesoramiento se centran en la resolución de problemas, el cuidado personal, el manejo del estrés y el hecho de ayudar al proveedor de atención a encontrar los programas de educación y los recursos de la comunidad disponibles. El objetivo del programa de asesoramiento es ayudar a los proveedores de atención para que aprendan a cuidarse. De este modo, también se les ayuda a proporcionar una atención más eficaz.

Los proveedores de atención voluntarios pueden llamar al 206-923-6300 o al 800-548-0558 para obtener más información sobre este programa de asesoramiento gratuito.

## **Información sobre los proveedores de atención**

Estas sugerencias sobre cómo tratar con los proveedores de atención contratados las proporcionó una enfermera titulada cuyo esposo tiene tetraplejía:

## Cuando contrate a un proveedor de atención remunerado

- **Sea flexible.** De ser posible, deje de lado los prejuicios sobre género, preferencia sexual, raza, etc. Nosotros ya trabajamos con todo tipo de empleados: hombres y mujeres, homosexuales y heterosexuales, personas blancas o de color, así como indios. Cuanto más abiertos nos encontremos a las opciones, mayores serán las posibilidades. La meta final debe ser encontrar a una persona de confianza que pueda hacer el trabajo. Debemos centrarnos en encontrar a una persona buena y confiable que pueda aprender a hacer las tareas necesarias.
- **Verificaciones de seguridad.** Antes de contratar a un proveedor de atención, realice todas las verificaciones de seguridad recomendadas: solicite referencias personales y comerciales, además de un informe de la Patrulla del estado de Washington. Si tiene un mal presentimiento sobre alguna persona, confíe en sus instintos. Siga buscando hasta que encuentre al proveedor de atención adecuado para usted.
- **Experiencia.** Prácticamente cualquier persona puede aprender las tareas básicas de atención de pacientes, por lo que no debe preocuparse demasiado por la experiencia en atención que tiene la persona que desea contratar. A veces es bueno comenzar “con una pizarra limpia”. La mayoría de las personas pueden aprender a realizar un cateterismo, realizar un programa de control intestinal, hacer traslados, etc. Enfóquese en las cualidades y la integridad de la persona. Tenga en cuenta que le podrá enseñar las tareas específicas que necesita que esa persona realice.
- **Publicidad.** Existen muchas maneras eficaces de crear un anuncio de búsqueda de un proveedor de atención. Cuando redacte el anuncio, incluya una breve lista de los requisitos (como “preferencia por personas tituladas” del Departamento de Salud y Servicios Sociales [DSHS] o “preferencia por personas con experiencia”). A continuación, le ofrecemos algunas ideas sobre los lugares en los que puede publicar el anuncio:
  - El sitio web de Craigslist es una forma simple de publicar anuncios en línea. Existen otros recursos en línea para buscar proveedores de atención, como *www.caring.com*.
  - Otro método eficaz para encontrar proveedores de atención puede ser la publicación de anuncios en periódicos universitarios locales o la colocación de folletos en escuelas locales o en los boletines de la iglesia.

- También existen agencias que pueden ayudarle a contratar proveedores de atención.
- No se olvide de la comunicación boca a boca. Sus amigos y proveedores de atención podrán ayudarle a encontrar a otros proveedores de atención.
- **Obtenga ayuda para el proceso de entrevista.** Busque a una persona que le conoce y se preocupa por usted, y que sea capaz de “leer” bien a las demás personas para ayudarle a entrevistar a posibles proveedores de atención. Dos cabezas piensan mejor que una.
- **Aprenda a manejar el estrés.** El proceso de contratación de un proveedor de atención es difícil y estresante, pero es factible. Intente llevar adelante el proceso de un modo lo más eficiente y eficaz posible.
- **No sienta que tiene que hacer todo solo.** Si la contratación le parece una tarea muy complicada y no logra encontrar al proveedor de atención adecuado para sus necesidades, puede solicitar que otra persona lo haga por usted. Una agencia de empleo temporal puede ser un recurso excelente, pero le cobrarán una tarifa por realizar la búsqueda. Una familia contrató a un patólogo del habla de tiempo parcial para realizar la contratación, entrevistar y reducir la lista a un conjunto de candidatos finales.
- **De ser necesario, solicite ayuda a corto plazo.** Puede ser difícil encontrar a un empleado a largo plazo; recuerde que existen recursos útiles en los casos en que necesite ayuda inmediata. Una familia encontró a un proveedor de atención a corto plazo a través de Family Resources. De este modo, solucionaron el problema hasta que pudieron contratar a un proveedor de atención a largo plazo. Existen muchas agencias de atención a la salud en el hogar que pueden ayudarle a encontrar proveedores de atención a corto plazo.
- **Conexión, conexión, conexión.** Siempre que sea posible, comuníquese con otras personas que le podrían ayudar en el futuro, por ejemplo, con respecto a la contratación, la cobertura en los casos en los que el proveedor de atención necesite un descanso o esté de vacaciones, u otras tareas que se deban llevar a cabo. Intente recopilar información sobre trabajadores de atención de relevo antes de necesitarlos. Para ello, busque números telefónicos y verifique sus tarifas con anticipación. En caso de crisis, es bueno estar lo más preparado posible.



## Cómo trabajar con su empleado

- **Trate a los empleados con respeto.** El hecho de ser cortés y decir “por favor” y “gracias” ayuda a entablar buenas relaciones laborales. Al mismo tiempo, asegúrese de dejar en claro quién está a cargo. Usted es el jefe y tiene la última palabra. Sea amigable, pero respete los límites; debe quedar claro que usted es el jefe y quien toma las decisiones.
- **Dé tiempo libre al proveedor de atención.** Disponga de otros recursos, de modo que le pueda dar tiempo libre al proveedor de atención. Todas las personas necesitan un descanso para revitalizarse.
- **Control de calidad.** Ocasionalmente, verifique que se realice el trabajo que espera, y que este se realice del modo que usted desea. Incluso hasta el mejor proveedor de atención puede adoptar malos hábitos con el paso del tiempo.
- **Debe estar preparado para lo inesperado.** ¿Qué sucede si un proveedor de atención abandona el trabajo o no asiste a trabajar? O bien, ¿qué sucede si usted decide despedir a su empleado? Es importante planificar con anticipación este tipo de situaciones. Debe pedir a un amigo o familiar que esté disponible para asistirle solo en caso de emergencia, o bien debe contar con una agencia a la que pueda llamar. Comience a pensar en cómo encontrar un reemplazo en casos de emergencias.

Consulte la sección “Atención después del alta” en las páginas 49 a 68 para obtener más información e ideas sobre el trabajo con proveedores de atención.





## Managing Caregivers

### *Helpful tips*

***In this section:***

- ***Personal Boundaries and Caregivers***
- ***Caring for Your Caregivers***
- ***Thoughts About Caregivers***

---

*Hiring caregivers is hard, necessary, and a hassle, but it is doable. We have had good success. I suspect it is easier when you have another person to share the burden with, and I suspect that the process of hiring has been easier for us because my husband is married to a rehab nurse! I'm confident he's a better manager than I am, and the length of time people have been with us is probably due to his personality and the way he manages caregivers.*

*~ Family Advisor*

---

### **Personal Boundaries and Caregivers**

Boundaries define limits and mark dividing lines. The purpose of a boundary is to keep different “turfs” and territories separate.

Personal boundaries can mean:

- The psychological, physical, and emotional space between you and someone else
- Morals and values
- Respect for yourself and others



*Good personal boundaries are best maintained when you stay as independent as possible.*

## **What do personal boundaries have to do with my care?**

Personal boundaries set the “tone” for the relationship between you and your caregivers. Caregiving relationships are complex because you *have* to have help, and you may need very personal care. It can be hard to have family members or loved ones in that role. You feel vulnerable, even while you are grateful for their support.

Boundary problems that may occur when a family member is also the caregiver are:

- The caregiver takes over all decision-making, doing what they feel is “best.”
- The person receiving care expects the family caregiver to be available 24 hours a day, 7 days a week.

Some examples of boundary problems with hired caregivers are:

- The caregiver asks to borrow \$10 and doesn’t pay it back when promised.
- The person receiving care asks the caregiver to do tasks that are not required or part of their job description.

## **What does it mean to have good boundaries?**

Good personal boundaries are maintained when you stay as independent as possible. This means directing your own care and making your own choices.

Some issues to watch for are:

- Worrying about being a burden
- Wanting to keep the caregiver “happy”
- Letting someone else make choices
- Not wanting to make your wishes known

Some of the benefits of keeping boundaries in place are:

- Taking control over what you can control
- Easing the burden of decision-making
- Having things done your way



*Talk with your loved one about how adding caregiving may change your relationship.*

## **What can I do to keep good boundaries?**

Be assertive in your interactions with others. This doesn't mean you always get what you want, but it does mean that you get to express your needs and wants.

Here are examples of what it means to be *aggressive*, *passive*, *passive-aggressive*, and *assertive*:

- **Aggressive:** My way, or not at all.
- **Passive:** Your way, or not at all.
- **Passive-aggressive:** My way only, but you can think it's your way.
- **Assertive:** Let's negotiate – I want X and you want Y, so let's talk.

## **How do I keep strong boundaries with “unpaid” caregivers?**

Think about how you normally are independent and assertive with your family and friends. Most likely, you talk about:

- What you need
- What they need
- How you want things done
- How they want things done

It can be harder to keep good boundaries when your caregiver is also your spouse, parent, or friend. Talk with your loved one about how adding caregiving may change your relationship. Talk over how to manage the relationship so you can maintain your role as spouse, parent, and child/parent. Talk about issues until you come to a solution you both can live with.

## **How do I keep strong boundaries with paid caregivers?**

When you hire a caregiver, you are setting up a home-based business. Think about what you'd expect from yourself as a “good employee.”

Make sure your expectations are clear from the beginning of your relationship with a caregiver. This means agreeing on:

- Start and end times
- Job tasks
- Pay scale and pay dates
- How you will handle requests about time off and pay raises

### **What do I do if boundaries get blurred and complicated?**

Boundaries will be challenged many times in any relationship, and especially in a relationship with a caregiver. Remember that you can always back up and start over. If you need help finding your way, you can ask peers, find resource guides, or get counseling if needed.

## **Caring for Your Caregivers**

### **Counseling Services for Caregivers**

In the Seattle area, your **unpaid caregiver** has access to counseling help through Evergreen Hospital in Kirkland, Washington. The program is funded by grants from United Way of King County and Seattle-King County Aging and Disability Services.

The counseling sessions focus on problem-solving, self-care, stress management, and helping the caregiver find the community resources and education programs that are available to them. The purpose of the counseling program is to help caregivers take better care of themselves. This also helps them provide better care.

Volunteer caregivers can call 206-923-6300 or 800-548-0558 for more information about this free counseling program.

## **Thoughts About Caregivers**

These tips on dealing with hired caregivers come from a registered nurse whose husband has quadriplegia:

## When Hiring a Paid Caregiver

- **Be flexible.** If possible, let go of any biases about gender, sexual preference, race, etc. We have had a wide range of people work for us – male and female, gay and straight, white, black, and Indian. The wider you leave the door open, the more possibilities there are. The bottom line for us is getting someone we trust who can do the job. Our focus is on whether they are a good, trustworthy person who can learn how to do the needed tasks.
- **Safety checks.** Do all the recommended safety checks before hiring a caregiver: personal and business references, and a Washington State Patrol check. If you have a bad feeling about someone, trust that feeling. Keep looking until you find the right caregiver for you.
- **Experience.** Almost anyone can learn the basic caregiving tasks, so don't worry too much about the past caregiving experience of someone you are thinking about hiring. Sometimes it is good to start with a clean slate. Most people can learn to catheterize, do a bowel program, do transfers, etc. Focus on the person's qualities and integrity. Know that you can teach them the specific tasks you need done.
- **Advertising.** There are many good ways to advertise for a caregiver. When placing an ad, give a short list of your requirements (such as DSHS "qualified preferred" or "experience preferred"). Here are some ideas for where to advertise:
  - The Craigslist website is an easy way to advertise online. There are other online resources for finding caregivers such as *www.caring.com*.
  - Posting for caregivers in local college newspapers or placing flyers at local schools or church bulletins can also be a good way to find caregivers.
  - Agencies can help you with hiring caregivers.
  - Don't forget about word of mouth. Your friends and your caregivers can help you find other caregivers.

- **Get help with the interview process.** Ask someone who knows you, cares about you, and is able to “read” people well to help you interview potential caregivers. Two heads are better than one.
- **Help yourself handle the stress.** Hiring a caregiver is hard and stressful, but it is doable. Try to make the process as effective and efficient as possible.
- **Don’t feel you have to do it all yourself.** If hiring is very hard for you and you cannot find the right caregiver for your needs, you can choose to have someone else do the hiring. A temporary employment agency can be an excellent resource, but they will charge a finder’s fee. One family hired a part-time speech pathologist to do the hiring, interviewing, and narrowing down the list to a couple of final candidates.
- **Get short-term help if needed.** It can be hard to find a long-term employee, so remember that there are resources when you need help right away. One family got a short-term caregiver through Family Resources. This worked out well until they were able to hire a long-term caregiver. There are a many Home Health care agencies that may be able to help you find short-term caregiving.
- **Network, network, network.** Whenever you can, connect with others who might be able to help you in the future – with hiring, with coverage when a caregiver needs a break or is on vacation, or with other tasks that need doing. Try to line up relief workers before you need them, by getting phone numbers and checking their rates ahead of time. When a crisis occurs, it is good to be as prepared as possible.

### **Working with Your Employee**

- **Treat employees with respect.** Being polite, saying “please” and “thank you,” helps create good working relationships. At the same time, make sure it is clear who is in charge. You are the boss and have the final word. Be friendly, but keep your boundaries in place, so that it is clear that you are the boss and decision maker.

- **Give your caregiver time off.** Work out other resources so that you can your caregiver time off. Everyone needs a vacation to get refreshed.
- **Quality control.** From time to time, check to make sure the job you expect to have done is being done, and done the way you want. Even the best caregiver can slip into poor habits over time.
- **Be ready for the unexpected.** What if a caregiver walks out, or doesn't show up? Or what happens if you want to fire your employee? It is important to plan ahead for these types of situations. You may ask a friend or family member to be available to come in on an emergency-only basis, or you might have an agency you could call. Start figuring out now how to find a replacement in emergencies.

See "Care After Discharge," pages 49 to 68, for more information and thoughts about working with caregivers.



