

**Подршка  
породицама и  
пријатељима  
старијих особа  
које живе у  
објектима за  
резиденцијалну  
негу старих**

The Australian Centre for  
Evidence Based Aged Care  
**(ACEBAC)**

ЦЕНТАР

**AIPCA**

Australian Institute  
for Primary Care & Ageing

ISBN 978-0-9873121-1-2

Ово издање је заштићено ауторским правом. Изузев како је изричито предвиђено Законом о заштити ауторских права из 1968. године (Copyright Act 1968), ниједан део овог издања се не сме репродуковати, хранити у било ком систему за преузимање или преносити било којим средствима (укључујући електронски, механички, микрокопирањем, фотокопирањем, снимањем или на други начин) без претходног писменог одобрења.

Ова монографија је информисана радовима који су објављени у литератури:

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) Recent evidence on the development and maintenance of constructive staff-family relationships in the care of older people - a report on a systematic review update. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 8(2):45-74.
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) Factors associated with constructive nursing staff-family relationships in the care of older adults in the institutional setting. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 4 (4): 288-336.

**Издавач:**

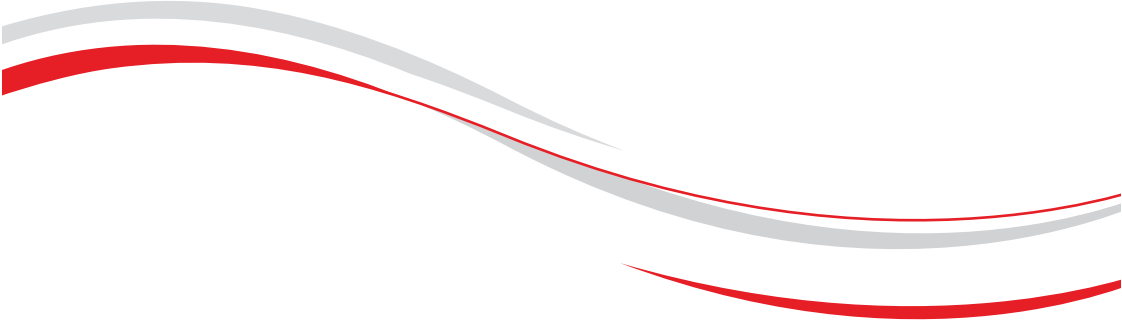
Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)

5. спрат Здравствене науке 2

La Trobe University – Универзитет Ла Троб

Bundoora VIC 3086

[www.latrobe.edu.au/acebac](http://www.latrobe.edu.au/acebac)



**Подршка породицама и  
пријатељима старијих особа  
које живе у објектима за  
резиденцијалну негу старих**

**Dr Deirdre Fetherstonhaugh (др Диедри Феншо)**

в.д. директора/виши научни сарадник, АСЕВАС

**Dr Sally Garratt (др Сели Гарат)**

саветник, АСЕВАС

**Dr Michael Bauer (др Мајкл Бауер)**

виши научни сарадник, АСЕВАС





**Ако** разматрате пресељење, или сте већ преселили члана породице или пријатеља у објекат за резиденцијалну негу старих, следеће информације могу бити од помоћи. Аустралијски центар за негу старих засновано на доказима - Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) потражио је најбоље и најактуелније информације које ће дати неки увид у то како да се односите према људима који су укључени у програм неге који објекат пружа.

Речи ‚породица‘, ‚члан породице‘ и ‚рођак‘ користе се у овој књижици за било кога ко је био укључен, и жели да остане укључен у живот особе која живи или ће живети у објекту за резиденцијалну негу старих. Ово укључује пријатеље, иако не морају увек бити посебно наведени под тим именом у овој књижици. Реч ‚станар‘ користи се за особу која живи у објекту за резиденцијалну негу старих. Старији људи треба да одржавају везу са својом породицом и пријатељима.


Чланови породице и пријатељи можда желе да наставе да донекле пружају негу која је потребна старијој особи кад се пресели у објекат за резиденцијалну негу. Објекти за негу старих имају обавезу да се консултују са члановима породице. Међутим, понекад може да дође до несугласица са обе стране, што може да доведе до разочарења и да наруши односе између породица и особља које пружа негу. Приступ заснован на узајамној сарадњи како породица тако и особља користи свим заинтересованим странама.

Информације у овој брошури конципиране су тако да се испита однос неге са тачке гледишта свих страна: породице или пријатеља; особља које пружа негу; и управе објекта. Надамо се да ће ово разјаснити нека питања и помоћи вам да тражите додатне информације од установе, или других извора ако је потребно.

## Учествовање у нези



**Ако** сте већ неко време били укључени у пружању неге брачном другу или члану породице, веома добро ћете познавати ту особу. Можда сте били укључени у пружању интимне, персоналне неге. Можда сте сами били под притиском како да одржите равнотежу у сопственом животу, обзиром да је стална нега замарајућа и може да захтева пуно од чланова породице. Осећај 'одустајања' и уступања неге неком другом може бити како олакшање тако и застрашујућа могућност. Према томе веома је важно да задржите онај степен укључености у негу на начине који су најбољи за вас и вашег рођака. То ће значити успостављање веза са осталима који су укључени у негу и дељење података о свом рођаку како би нега била од значаја за све.



## Кратак преглед

*Следеће тачке су сажетак АСЕВАС-овог прегледа информација о односима између породице и особља у објекту за резиденцијалну негу старих:*

- Тимска нега уз сарадњу чланова породице и особља које пружа негу најбољи је модел за пружање неге.
- Чланови породице треба да разумеју како објекат ради, да ли обрасци тимског рада стварно функционишу и како могу да допринесу пружању неге.
- Линије комуникације треба успоставити од времена кад старија особа планира да се пресели у објекат за резиденцијалну негу.
- Планирање и надзор неге је тимски рад и измене у режиму неге најбоље се постижу тимским одлукама.
- Чланови породице треба да су свесни да њихов рођак можда више воли да неке одлуке о сопственој нези донесе без укључивања породице.
- Позитивни односи су битни за квалитет живота људи који живе у објектима за резиденцијалну негу.
- Кад постоје несугласице унутар породица, особље може да прима помешане поруке што може да има негативан утицај на однос особља према породици.
- Узајамно поверење, поштовање, емпатија и разумевање и добро познавање су важни за изградњу позитивних односа између особља и породица.

Кратак преглед који је дат на претходној страни сада се објашњава у више детаља.

## Члан мој породице је индивидуа

- Наравно да јесте! Никад се не може заменити. Односи који се образују током година су основа за добробит људи, мада се могу разликовати и неки су јачи од других. Морамо поштовати чињеницу да други можда не виде наше односе онако како их ми видимо, али без обзира од њих се очекује да дођу до разумевања о томе како се ми осећамо.
- Особље које пружа негу се учи да поштује индивидуалност сваког станара и да подстиче изражавање истог у животу те особе. Ми сви изражавамо своју индивидуалност на сопствени начин и наше потребе могу временом да се промене. Особљу које пружа негу може бити тешко да задовољи све те потребе, нарочито кад негује неколико људи у исто време. Разговор са породицом да се сазна како се потребе могу задовољити је веома важно са све чланове колектива који су укључени у негу. Да би се обезбедила најбоља индивидуализована нега, важно је да је особље које пружа негу свесно оних ствари које чине вашег рођака посебним, као што су његова интересовања; шта воли или не воли; личност; животна прича; и ствари које вреднује и које су му важне.
- Можда приметите да је неко особље боље од другог кад је у питању проналажење начина да се очува индивидуалност вашег рођака. Можда сматрате да су ваши односи са овим особљем јачи него са осталим. Захвалност за негу које ово особље пружа може се изразити на пуно начина, али је боље да не изгледа као да дајете предност једном члану колектива над другим. Нега се пружа у периоду од 24 сата и према томе велики број различитих чланова колектива успостављаће однос према станарима на различит, лични начин.



## Чланови породице такође имају потреба

- Премештање рођака у објекат за резиденцијалну негу старих често се описује од стране породице као ‚најтежа ствар коју смо икад урадили‘ – и уобичајено је осећати кривицу.
- Понекад чланови породице осећају напор услед тога што посећују свог рођака а нису у могућности да учествују у искуству неге на исти начин као што су чинили код куће. Разлог за премештај у објекат за негу може такође бити чинилац који одлучује како се породице односе према пружаоцима неге. Дијагноза деменције може бити разорна за породице и свака неизлечива болест донеће жалост и осећања беспомоћности.
- Важно је да ви своја осећања ставите на знање особљу и питате о било којим аспектима неге за која нисте сигурни. Особље треба да зна шта мислите о укључивању у негу и колико бисте волели да учествујете у свакодневном животу свог рођака и установе.
- Подршка породицама је важна и може се наћи и преко спољних агенција, као што су Алцхајмер Аустралија - Alzheimer’s Australia, Неговатељи Аустралија - Carers Australia, или друге организације које се баве дуготрајним болестима.
- Може вам затребати више информација о здравственој нези коју обезбеђује објекат и о томе које су ваше обавезе као члан породице. На пример, одржавање одговарајуће гардеробе, обуће, изласци и посебни угођаји су ствари које ви можете да обезбедите. Можда је ваш рођак ишао код специјалних здравствених стручњака као што је стоматолог, здравствени радник за негу стопала-подијатар или је током више година ишао код фризера и ви можда желите да одржавате овај контакт и услугу док живи у објекту за негу старих. О томе можете поразговарати са управником објекта.
- Додатне информације о другим медицинским питањима или дијагнозама могу се добити организовањем састанка са лекаром, читањем о проблемима, проналажењем истих преко удружења за негу хроничних болесника, коришћењем интернета, и постављањем питања особљу вишег ранга које пружа негу.

# Одржавање комуникације

- Познајете свог рођака дуго време; особље само кратко време. Пружање информација о нези која је потребна вашем рођаку помоћиће да се развију позитивни односи између вас и особља које пружа негу. Чланови породице често осећају да особље нерадо обраћа пажњу на информације које сте пружили. То може да буде због чињенице да особље сматра да се потребе станара како је то његова породица исказала, не могу реално задовољити. Разговор о улози особља и допринос од вас као неговатеља, на основу плана неге станара, један је од начина да се успостави добра комуникација. Ако одређени члан колектива делује неприступачно, о томе можете поразговарати са управником објекта. Решавање било каквих питања која имате најбоље се постиже путем дискусије и јасне комуникације.
- Важно је да делите јасне информације. Имате право да примите тачне информације о питањима неге. Искреност и отворен разговор о вашим очекивањима требало би да олакша особљу да зна шта захтевате и да ли могу да изађу у сусрет вашим потребама и потребама вашег рођака.
- Сви желимо најбоље за своје рођаке али исто тако треба да смо свесни ограничења живота у заједничком окружењу са пуно других људи. Често је немогуће усредсредити се искључиво на једну особу кад десеторо других чека. Успоставити равнотежу између расположивог времена и сложених приоритета кад је у питању нега је тешко за особље, али без обзира треба да саслушају које су ваше бриге и разговарају о томе како може да се постигне компромис.
- Комуникација је битан садржај заједничке неге у моделу истинског партнерства између особља које пружа негу и вас као сродника. Држање линија комуникације отвореним захтева напор од стране оба партнера. Квалитет живота за старије лице које живи у објекту за негу старих треба да буде средиште сваког разговора.

## Контролисање шта се дешава у објекту за негу

- Понекад се чланови породице осећају као да су само посматрачи у пружању неге и да могу само надгледати шта се дешава и пријаве оно што сматрају да је нега испод стандарда. Овај приступ изазива трвење између особља које пружа негу и породице јер особље осећа да их посматрају и пријављују управи због слабог рада. Боље је радити са особљем на постизању циљева који су првобитно постављени и да се бриге поделе непосредно са чланом колектива. Ако постоје текући проблеми, или је особље непримерено у свом одговору на ваша питања, онда треба обавестити управу.
- Информације и знање је моћ и може се користити да се задржи контрола над ситуацијама од стране особља које осећа да не може дозволити члановима породице да буду укључени у неким аспектима неге.
- Упознавањем особља и дозвољавањем да особље упозна вас, може се помоћи да се створи пријатније и срдачније окружење за породице. Вероватније је да ће се позитиван однос развити кад особље и породица поступају једни према другима учтиво и уз поштовање. Успостављање поверења тражи време, толеранцију и разумевање разумних очекивања у оквирима дуготрајне неге. Важно је запамтити да ниједна особа не може знати све одједном нити се од ње очекивати да реагује на захтеве одмах осим ако не угрожавају живот.
- Важно је препознати да старији људи у објектима за негу могу и даље бити способни да доносе значајне одлуке о свом животу и треба да поштујемо те изборе. Могу постојати тренуци кад ваш рођак жели да донесе одлуке о нези, или о другим аспектима свог живота у објекту, без вашег знања или одобрења. Понекад станари желе да држе неке аспекте свог живота приватним и да не укључују породицу.

## Питања управљања

- Начин на који се објектима за негу управља може да утиче на односе између особља и породица. Обим посла особља, ниво обуке, и модели неге могу да раде против сарадње у нези. Породице се жале да нема довољно особља, да има превише непроменљивих рутина, да особље нема довољно времена да разговара са родбином и да је лоша комуникација.
- Сви објекти раде у складу са буџетом и од свих се тражи да испуне стандарде акредитације владе Аустралије. Ако разумете ове обавезе видећете како особље мора да делује и то може да утиче на ваше учешће у нези. Ако имате питања у вези са лошом организацијом, то треба да предпочите управу, не непосредно особљу које пружа негу. Често могу да постоје несугласице између особља и управе и укључивање породице у ове ствари може само да повећа напетост у установи.
- Питања квалитета неге која се односе на лоше управљање најбоље се решавају непосредним разговором прво са управом објекта. Постоје начини да породице своју забринутост изнесу Министарству за здравље и старење - Department of Health and Ageing, или да траже савет од група за јавно заговарање или потрошаче ако се проблеми не могу решити са управом објекта. Ако верујете да начин рада спречава квалитетну негу, онда треба своје бриге да изнесете и да тражите одговоре. Организације обезбеђују негу за великог броја старијих људи и већина се труди да чини најбоље што може са расположивим ресурсима, тако да је битно да баратате правим чињеницама пре него што предузмете следећи корак.

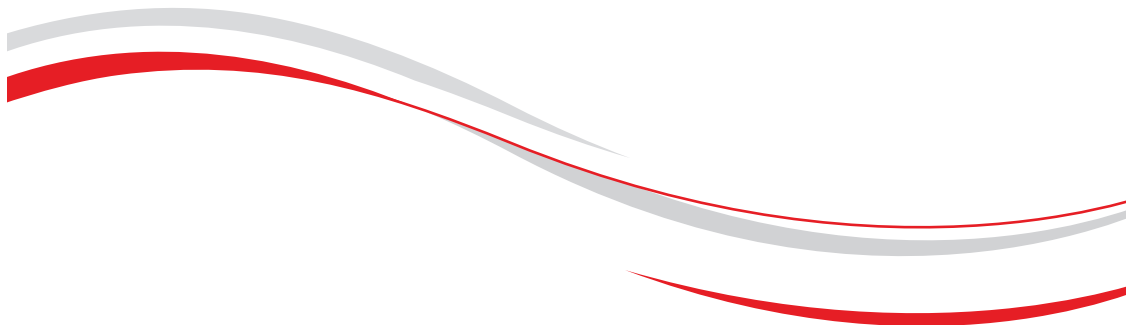
# Сарадња у нези

*Сарађивати значи ,радити са‘.*

- Радити са другима да се оствари резултат јесте тимски рад. Особље које је ангажовано у пружању неге и чланови породице требало би у идеалим околностима да раде као тим, да деле информације и подржавају једни друге у одлучивању о нези, при том све време осигуравајући да је старија особа укључена где год је могуће. Начин на који је особље припремљено и подржано од стране организације такође ће да одреди како може да функционише као члан тима. Такође треба да очекујете од чланова колектива да се са вама консултују пре предузимања радњи које се тичу неге.
- Ако чланови тима не комуницирају, резултат може бити такмичење, а не сарадња. Старија особа која прима негу бива ,поседована‘ од стране фракција које се развију и следи ситуација ,навлачења конопца‘ што само може бити штетно. Јаким личностима не треба дозволити да надвладају тимским радом и поремете негу. Отворена комуникација је начин да се избегне овај проблем.
- Тимски рад је једини начин да се пружи нега ради побољшања квалитета живота станара. Особље које пружа негу не може да обезбеди свеукупну негу без доприноса чланова породице, а чланови породице не могу да преузму комплетну негу коју обучени пружалац неге може да обезбеди.
- Понекад може да постоји напетост унутар породица. Кад породице не могу да дођу до разумевања у вези са одлукама које се тичу њиховог рођака, ситуација може постати још тежа за особље које можда прима помешане поруке.

# Интервенције у нези

- Најважнији део пружања неге је први састанак између чланова породице и особља које пружа негу да се расправи план неге. Састанци тима су веома добар начин да се добију информације и расправе очекивања са 'новим' тимом за негу. Особље гледа на чланове породице на позитивнији начин ако постоји заједнички модел неге од почетка.
- Улоге сваког члана тима треба да су јасне и спровођење стратегија неге треба да се дели. Линије комуникације треба да буду јасне и путеви за укључивање чланова породице у одлучивање изложени.
- Особљу које пружа негу треба подршка управе и смернице како би се помогло да се развије тимски приступ.
- Понекад интервенције у нези које предузме особље може код вас да изазове забринутост кад је у питању нега код деменције, безбедност и понашање станара. Дискусије у оквиру тима треба обавити пре доношења било каквих одлука о промени неге као нпр. појачање лекова, промена собе, итд. Овакве договорене измене треба уписати у план неге.
- У хитним ситуацијама одлуке можда треба донети брзо, али чланови породице треба да очекују да буду контактирани чим је изводљиво.
- Понављамо да су састанци тима најбољи начин да се разговара о будућим опцијама за негу и било којим изменама за које се види да су неопходне.



*Хтели бисмо да поздравимо и поштујемо ваше континуирано учешће у нези свог рођака док живи у објекту за резиденцијалну негу старих. Неки корисни бројеви за контакт и интернет презентације налазе се ниже.*

## **Корисни контакти:**

### **Alzheimer's Australia – Алцхајмер Аустралија**

– постоје канцеларије по државама, али контакт телефон Националне канцеларије је (02) 6254 4233 <http://www.alzheimers.org.au>

Национална инфо-линија организације Алцхајмер Аустралија за помоћ код деменције је 1800 100 500

### **Carers Australia – Неговатељи Аустралија**

– постоје канцеларије по државама, али општи број за контакт је 1800 242 636 <http://www.carersaustralia.com.au/>

### **Aged Care Complaints Investigation Scheme – Програм за решавање жалби у систему неге старих лица**

1800 550 552

### **Elder Rights Advocacy (Victoria) – Јавно заговарање права старијих (Викторија)**

1800 700 600 или 9602 3066



