

دعم أسر وأصدقاء
كبار السن الذين
يعيشون في دور
رعاية المسنين
السكنية

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care

(ACEBAC)

مركز للمعهد الأسترالي للرعاية الأولية والشيخوخة

AIPCA

Australian Institute
for Primary Care & Ageing

حقوق النشر والطبع محفوظة لهذه النشرة، باستثناء ما هو منصوص عليه صراحة في قانون حقوق الطبع والنشر عام 1968، لا يمكن إعادة نسخ أو طباعة أي جزء من هذه النشرة، ولا تخزينه في أي نظام استرجاع للمعلومات أو نقله بأي وسيلة (بما في ذلك إلكترونياً، آلياً، النسخ على شرائح إلكترونية صغيرة، التصوير، التسجيل أو غير ذلك) دون الحصول على إذن خطي مسبق.

استقت هذه الدراسة معلوماتها من العمل الوارد في:

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) أدلة حديثة على تطوير العلاقات البناءة بين الموظفين والأسرة في رعاية المسنين والحفاظ على هذه العلاقات - تقرير عن عملية تحديث المراجعة المنهجية. *International Journal of Evidence-Based Healthcare* 8(2):45-74.
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) العوامل المرتبطة بالعلاقات البناءة بين موظفي التمريض والأسرة في دور رعاية كبار السن في إطار مؤسساتي *International Journal of Evidence-Based Healthcare* 4 (4): 288-336.

نشر وطباعة:

The Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)
 الطابق الخامس العلوم الصحية 2
 La Trobe University
 Bundoora VIC 3086
www.latrobe.edu.au/acebac



دعم أسر وأصدقاء كبار السن الذين يعيشون في دور رعاية المسنين السكنية

د. Deirdre Fetherstonhaugh

وكيلة مدير / زميلة كبيرة في الأبحاث، ACEBAC

د. Sally Garratt

مستشارة في ACEBAC

د. Michael Bauer

زميل أقدم في الأبحاث، ACEBAC



إذا كنتم تفكرون في نقل، أو نقلتم فعلاً، أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء، إلى دار لرعاية المسنين السكنية فإن المعلومات التالية تكون مفيدة. وقد أجرى المعهد الأسترالي لرعاية المسنين التي تستند إلى أدلة Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) أبحاثاً من أجل الحصول على أفضل وأحدث المعلومات التي من شأنها أن تعطي فكرة عن كيفية التعاطي مع الأشخاص المشاركين في برنامج الرعاية الذي يقدمه المركز.

إن مفردات 'الأسرة'، 'أفراد العائلة' و 'القريب' مستخدمة خلال هذا الكتيب للإشارة إلى أي شخص كان على صلة ويريد أن يبقى على صلة بشخص يعيش، أو سيعيش، في دار لرعاية المسنين السكنية. وهذا يشمل الأصدقاء على الرغم من أنه قد لا يشار إليهم خصيصاً بالاسم في هذا الكتيب. يتم استخدام كلمة 'المقيم' للإشارة إلى شخص يعيش في دار رعاية المسنين السكنية. إن الكبار في السن بحاجة إلى البقاء على اتصال مع عائلاتهم وأصدقائهم.

قد يرغب أفراد الأسرة والأصدقاء في مواصلة تقديم بعض الرعاية المطلوبة إلى الشخص الأكبر سناً عندما ينتقل إلى الرعاية السكنية. ومن واجبات مرافق رعاية المسنين أن تتشاور مع أفراد الأسرة. ومع ذلك، في بعض الأحيان يمكن أن يكون هناك سوء فهم من جانب كلا الطرفين قد يؤدي إلى التضايق ويؤثر على العلاقة بين العائلة وموظفي الرعاية. لذا فإن النهج التعاوني من العائلة والموظفين يعود بالفائدة على جميع الأطراف المعنية.

تم تصميم المعلومات الواردة في هذه النشرة لدراسة علاقة الرعاية من وجهة نظر جميع الأطراف: الأسرة والأصدقاء، وموظفي الرعاية، وإدارة دار الرعاية. ونأمل أن يؤدي ذلك إلى توضيح بعض القضايا وأن يساعدكم في الحصول على مزيد من المعلومات من دار الرعاية، أو من مصادر أخرى إذا لزم الأمر.

المشاركة في الرعاية

إذا كنتم قد شاركنم في رعاية الزوج أو أحد أفراد الأسرة لبعض الوقت فإنكم تعرفون هذا الشخص معرفة جيدة جداً. وقد تكونوا قد قدّمتم الرعاية الشخصية الحميمة له. ربما تكونوا قد شعرتُم بضغوط نتيجة محاولتكم الحفاظ على التوازن في حياتكم الخاصة حيث إن الرعاية المستمرة متعبة وتتطلب جهداً كبيراً من أفراد الأسرة. إن الشعور 'بالإستسلام' والتخلي عن رعاية شخص آخر قد يكون شعوراً مريحاً واحتمالاً مخيفاً في نفس الوقت. وبالتالي فإنه من المهم جداً أن تحافظوا على مشاركتكم في رعاية الشخص بطرق تكون هي الأفضل لكم ولقريبكم. وهذا يعني تشكيل علاقات مع الآخرين الذين يشاركون في الرعاية ومشاطرة المعلومات عن قريبكم كي تكون الرعاية مفيدة للجميع.

الخلاصة

النقاط التالية هي خلاصة لمراجعة ACEBAC للمعلومات حول العلاقات بين العائلات والموظفين في رعاية المسنين السكنية

- تقديم الرعاية كفريق متعاون بين أفراد الأسرة وموظفي الرعاية هو أفضل نموذج لتقديم الرعاية.
- يتعين أن يدرك أفراد الأسرة كيفية عمل دار الرعاية، سواء أكانت نماذج العمل الجماعي والتعاوني تتجح حقا، وكيف يمكن أن تسهم الأسرة في تقديم الرعاية.
- ينبغي مَدّ جسور التواصل من وقت تخطيط الشخص الأكبر سنا لاتخاذ خطوة الانتقال إلى الرعاية السكنية.
- التخطيط للرعاية والإشراف عليها جهد جماعي وتحقيق التغييرات على الرعاية يكون على أفضل وجه إذا تم من خلال قرارات يتخذها كل أفراد الفريق معا.
- يحتاج أفراد الأسرة أن يدركوا بأن قريبتهم قد يفضل إتخاذ بعض القرارات حول الرعاية الخاصة به دون تدخل العائلة.
- العلاقات الإيجابية ضرورية لتحسين نوعية حياة الناس الذين يعيشون في دور الرعاية.
- عندما تكون هناك خلافات داخل الأسر فقد يتلقى الموظفون رسائل أو أقوال متناقضة يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على علاقتهم بالعائلة.
- الثقة المتبادلة والاحترام والتعاطف والتفاهم والإلفة هي ركائز هامة للعلاقات الإيجابية بين الموظفين والعائلات.

الآن نشرح الملخص المقدم في الصفحة السابقة بمزيد من التفصيل.

كل فرد من أفراد الأسرة له شخصيته

- بالطبع! لا يمكن أبدا لأي فرد أن يحل محل فرد آخر. والعلاقات التي بنيت على مدى سنوات طويلة هي الأساس لشعور الإنسان بالخير، على الرغم من أنها قد تختلف وبعضها أقوى من غيرها. ولكن يجب أن ننقل حقيقة أن نظرة الآخرين إلى علاقتنا قد تختلف عن نظرتنا نحن إليها، ورغم ذلك، من المتوقع أن يتوصل الآخرون إلى فهم مشاعرنا.
- يتم تعليم موظفي الرعاية إحترام خصوصية كل فرد من المقيمين وتشجيعه على التعبير عن نفسه. نحن جميعا نعبر عن شخصيتنا بطريقتنا الخاصة، ويمكن أن تتغير احتياجاتنا مع مرور الوقت. يمكن أن يكون من الصعب على موظفي الرعاية تلبية جميع هذه الاحتياجات وخاصة عندما يلزم تقديم الرعاية إلى العديد من الناس في نفس الوقت. فالتحدث مع الأسرة لمعرفة كيف يمكن تلبية تلك الاحتياجات مهم جدا لجميع الموظفين العاملين في مجال الرعاية. فمن المهم أن يكون موظفو الرعاية واعين لتلك الأشياء التي تجعل قريبتكم فريدا من نوعه، مثل اهتماماته والأمور التي يحبها أو تلك التي لا يحبها، كيف هي شخصيته، ماضيه، والأشياء المهمة له، من أجل توفير أفضل رعاية فردية ملائمة.
- قد تجدون بأن بعض الموظفين يجدون سبباً للحفاظ على تفرد قريبتكم، وتكون علاقتكم مع هؤلاء الموظفين أقوى من غيرهم. يمكن التعبير عن تقديركم للرعاية التي يقدمها هؤلاء الموظفون بطرق كثيرة ولكن من الأفضل ألا تظهروا تفضيلكم لموظف معين أمام الآخرين لأن الرعاية تستمر على مدى 24 ساعة في اليوم، وبالتالي سيتعامل العديد من الموظفين المختلفين مع المقيمين في الدار، بطرق شخصية مختلفة.

أفراد العائلة لهم متطلبات أيضا

- عندما يوضع أحد الأقارب في رعاية المسنين السكنية، يسود أفراد العائلة شعور بالذنب وغالباً ما يصفون هذه الخطوة بأنها 'أصعب شيء فعلناه على الإطلاق'.
- في بعض الأحيان يتضايق أفراد الأسرة عندما يزورون قريبهم ويشعرون بعدم القدرة على المشاركة في رعايته بنفس الطريقة كما كانوا يفعلون في المنزل. سبب الانتقال إلى دار الرعاية قد يكون أيضاً عاملاً في تحديد كيفية تعاطي الأسر مع مقدمي الرعاية. قد يكون تشخيص الخرف لدى الشخص مدمراً للعائلة وأي مرض عضال يجلب الحزن ومشاعر العجز.
- فمن المهم أن تعبروا عن مشاعركم للموظفين وأن تطرحوا الأسئلة عن أي جانب من جوانب الرعاية تكونوا غير متأكدين منه. يحتاج الموظفون لمعرفة رأيكم في مشاركتهم في الرعاية، ومدى رغبتكم في المشاركة في الحياة اليومية لقرينكم وللدار.
- إن الدعم للأسر مهم ويمكن إيجاده من خلال وكالات خارجية أيضاً، مثل جمعية داء الزهايمر Alzheimer's Australia، وجمعية مقدمي الرعاية Carers Australia، أو غيرها من المنظمات المعنية بالأمراض طويلة المدى.
- قد تحتاجون المزيد من المعلومات حول توفير دار الرعاية للرعاية الصحية وما هي مسؤولياتكم كأفراد من الأسرة. على سبيل المثال، الحفاظ على ملابس وأحذية مناسبة، والنزهات والأشياء الخاصة التي يمكن أن تقدموها لقرينكم. ربما كان قرينكم قد استشار مهنين صحيين مثل طبيب الأسنان، طبيب الأقدام، أو يكون معتاداً على مزيجٍ من شعور معين لسنوات عديدة ويرغب في الحفاظ على الإستمرار برويتهم أثناء سكنهم في دار رعاية المسنين. يمكنكم مناقشة هذا الأمر مع مدير دار الرعاية.
- يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول القضايا الطبية أو التشخيصات الأخرى من خلال ترتيب لقاء مع الطبيب، والقراءة عن المشكلات الصحية، والمعرفة من خلال جمعيات الرعاية المزمّنة، وذلك باستخدام شبكة الانترنت وطرح الأسئلة على الموظفين الأقدمين في رعاية المسنين.

الحفاظ على التواصل

■ أنتم تعرفون قريبكم حق المعرفة ولمدة طويلة أما الموظفين فلا يعرفونه جيداً. لذا، فإن توفير المعلومات حول احتياجات قريبكم يساعد في بناء علاقات إيجابية بينكم وبين موظفي الرعاية. في كثير من الأحيان، يشعر أفراد الأسرة بأن الموظفين يترددون في الإنتباه إلى المعلومات التي قدمتموها لهم. وقد يعود ذلك إلى شعور الموظفين بأن احتياجات قريبكم كما عبّرتُم عنها لا يمكن تلبيتها واقعياً. فالنقاش حول أدوار الموظفين ومشاركتكم باعتباركم مقدّمي الرعاية، إستناداً إلى خطة الرعاية، هو أحد الطرق لمَدّ جسور التواصل الجيد. أما إذا بدا موظف معين بأنه يصعب التحدث معه فاطلبوا التحدث إلى مدير دار الرعاية. ويتحقق حل أية مخاوف بأفضل طريقة من خلال النقاش والتواصل الواضح.

■ فمن المهم التبادل بالمعلومات الواضحة، وتتمتعون بحق الحصول على المعلومات الصحيحة حول قضايا الرعاية. فالصدق والصراحة يسهّلان على الموظفين معرفة ما تطلبونه وما إذا كان بقدرتهم تلبية متطلباتكم ومتطلبات قريبكم الخاصة.

■ نحن جميعاً نريد الأفضل لأقاربنا ولكن علينا أيضاً أن نكون على بينة من القيود التي توجد عندما نعيش في بيئة مجتمعية مع العديد من الأشخاص الآخرين. غالباً ما يكون من المستحيل التركيز فقط على شخص واحد عندما يكون هناك عشرة آخرين منتظرين. ويصعب على الموظفين تحقيق التوازن بين الوقت والأولويات في مجال الرعاية المعقدة، ولكن يبقى من واجبهم أن يستمعوا إلى مخاوفكم الخاصة وأن يتحدثوا عن كيفية التوصل إلى حلّ وسط.

■ يعتبر التواصل عنصراً حيوياً للرعاية المشتركة في نموذج الشراكة الحقيقية بين موظفي الرعاية وبينكم كأقرباء. والحفاظ على خطوط تواصل مفتوحة يتطلب جهداً من كلا الشريكين. ويجب أن تكون نوعية الحياة لكبار السن الذين يعيشون في دار رعاية المسنين هي الناحية المشتركة التي يتعيّن التركيز عليها في جميع المناقشات.

السيطرة على ما يحدث في الرعاية

- أحياناً يشعر أفراد الأسرة بأنهم متفَرِّجين فقط بالنسبة لتقديم الرعاية وبأنهم يراقبون فقط ما يحدث ويبلغون بما يرونه على أنه أقل من مستوى الرعاية العادية. هذا النهج يؤدي إلى خلاف بين موظفي الرعاية والأسرة حيث يشعر الموظفون بأنهم تحت المراقبة ويتم الإبلاغ عنهم إلى الإدارة لسوء عملهم. فمن الأفضل العمل مع الموظفين لتحقيق الأهداف التي وضعت في البداية وتبادل الاهتمامات مع الموظف مباشرة. إذا كانت هناك قضايا مستمرة، أو كانت استجابة الموظفين إزاء مخاوفكم غير ملائمة، عندئذٍ ينبغي إبلاغ الإدارة بالموضوع.
- المعلومات والمعرفة قوة ويمكن استخدامها للحفاظ على السيطرة على الأوضاع من قِبَل بعض الموظفين الذين يشعرون بأنهم لا يستطيعون أن يدعوا أفراد الأسرة يشاركون في الرعاية.
- فتعرّفكم أنتم والموظفين على بعض يساعد على خلق جوٍّ مريح ومرجّب أكثر بالعائلات. الأرجح أن العلاقة الإيجابية تنشأ عندما يعامل الموظفون والأسرة بعضهم بعضاً بلطف واحترام. إن بناء الثقة يستغرق وقتاً وتسامحاً وفهماً للتوقعات المعقولة في مرافق الرعاية طويلة الأجل. ومن المهم ألا ننسى بأنه لا يوجد أي شخص يعرف كل شيء دفعة واحدة، وألا نتوقع أن يستجيب الموظف للمطالب فوراً إلا إذا كانت حياة الشخص في خطر.
- من المهم أن ندرك أن كبار السن في الرعاية قد يكونوا قادرين على اتخاذ قرارات ذات مغزى عن حياتهم، ويلزم أن نحترم خياراتهم. وقد يكون هناك أوقات يريد فيها قريبكم اتخاذ قرارات بشأن رعايته أو الجوانب الأخرى من حياته في دار الرعاية، دون علمكم أو موافقتكم. في بعض الأحيان قد يرغب المقيمون بالاحتفاظ بجوانب من حياتهم لأنفسهم دون إشراك الأسرة.

قضايا الإدارة

- الطريقة التي تدار فيها مرافق الرعاية قد تؤثر على العلاقات بين الموظفين وعائلاتهم. وأعباء العمل بالنسبة للموظفين، ومستوى تدريبهم، ونماذج الرعاية قد تعمل ضد الرعاية التعاونية. تشكو الأسر من عدم كفاية عدد الموظفين، ومن الكثير من الإجراءات الروتينية الثابتة وعدم وجود الموظفين ما يكفي من الوقت للتحدث مع الأقارب وقلة التواصل.
- تؤدي جميع المرافق عملها حسب ميزانيتها ومطلوب منها كلها أن تستوفي معايير الحكومة الاسترالية لاعتمادها. فإذا فهمت هذه الالتزامات سوف ترون كيف يفرض على الموظفين أن يعملوا وهذا قد يؤثر على مشاركتكم في الرعاية. إذا كانت لديكم مخاوف بشأن سوء التنظيم يجب أن تثيروا هذه المسألة مع الإدارة وليس مع موظفي الرعاية المباشرة. في كثير من الأحيان قد يكون هناك خلاف بين الموظفين والإدارة وإشراك الأسر في هذه المسائل لا يؤدي إلا إلى زيادة التوتر في دار الرعاية.
- إن أفضل طريقة للتعاطي مع قضايا نوعية الرعاية المتعلقة بسوء الإدارة هي عن طريق مناقشة الموضوع أولاً بشكل مباشر مع إدارة المرفق. هناك سبل للأسر لإثارة مخاوفهم واهتماماتهم مع وزارة الصحة والشيخوخة Department of Health and Ageing، أو لطلب المشورة من هيئات ومجموعات شؤون المستهلك والدفاع عن حقوق الأفراد إذا لم تحل المشكلات مع إدارة المرفق. فإذا كنتم تعتقدون بأن ممارسات العمل تعيق الرعاية الجيدة، عندئذٍ عليكم أن تطرحوا اهتماماتكم وتسعوا للحصول على إجابات لها. توفر المنظمات الرعاية للعديد من كبار السن ومعظمها يحاول بذل قصارى جهده لأفضل أداء ضمن الموارد المتاحة أمامه، لذلك، من الضروري أن تحصلوا على الوقائع الصحيحة قبل أن تتخذوا خطوات إضافية بشأن القضية.

الرعاية التعاونية

التعاون يعني 'العمل معاً'

- العمل مع الآخرين لتحقيق نتيجة هو العمل الجماعي، والطريقة المثالية هي أن يعمل الموظفون المعينون وأفراد الأسرة كفريق واحد، وأن يتبادلوا المعلومات ويدعموا بعضهم بعضاً في اتخاذ القرارات بشأن الرعاية، مع الحرص على مشاركة الشخص الكبير في السن أيضاً حيثما أمكن ذلك. إضافة إلى ذلك، فإن طريقة إعداد الموظفين ودعمهم من المؤسسة سوف تحدد إمكانيتهم في العمل كأعضاء في فريق. ويفترض أن أيضاً أن يتشاور معكم أعضاء فريق الموظفين قبل اتخاذ أي إجراءات في مسائل الرعاية.
- إذا كان أعضاء الفريق لا يتواصلون مع بعضهم، قد تكون النتيجة المنافسة وليس التعاون. ويصبح الكبير في السن الذي يتلقى الرعاية وكأنه 'تحت رحمة' الإنقسامات التي تنشأ وعمليات الشدّ والجذب المستتتعة وهي ضارة ليس إلا. ينبغي ألا يُسمح للشخصيات القوية أن تغلب العمل الجماعي وأن تعطل الرعاية. فالتواصل الصريح هو وسيلة لتجنب هذه المشكلة.
- العمل الجماعي هو السبيل الوحيد لتقديم الرعاية لتحسين نوعية الحياة للسكان. موظفو الرعاية لا يستطيعون توفير الرعاية الكاملة دون مشاركة أفراد الأسرة، وأفراد الأسرة لا يستطيعون القيام بكل الرعاية التي يستطيع تقديمها مقدّم رعاية كفاء.
- في بعض الأحيان يمكن أن يكون هناك توترات داخل الأسر، وعندما لا تستطيع التوصل إلى تفاهم حول القرارات التي تؤثر على قريبهم، تصبح الرعاية أيضاً أكثر صعوبة بالنسبة للموظفين الذين يتلقون رسائل وأقوال متناقضة.

تدخلات الرعاية

- أهم جزء من تقديم الرعاية هو أول لقاء بين أفراد الأسرة وموظفي الرعاية لمناقشة خطة الرعاية. إن اجتماعات الفريق هي وسيلة جيدة جداً للحصول على المعلومات ومناقشة التوقعات مع فريق الرعاية 'الجديدة'. فالموظفون ينظرون بطريقة أكثر إيجابية إلى أفراد الأسرة إذا كان هناك نموذج للرعاية المشتركة من البداية.
- يجب أن يكون دور كل فرد من أفراد الفريق واضحاً وينبغي أن يكون هناك مشاركة في تنفيذ خطة الرعاية. وينبغي أن تبقى خطوط التواصل مفتوحة وواضحة مع تضمين سبل مشاركة أفراد الأسرة في اتخاذ القرارات المذكورة.
- يتطلب موظفو الرعاية الدعم من الإدارة والمبادئ التوجيهية للمساعدة في تطوير نهج التعاطي كفريق. ويجب توضيح خطوط التواصل وضمّ وسائل يشارك من خلالها أفراد العائلة باتخاذ القرارات.
- أحياناً يكون هناك بعض التوترات ضمن العلاقات العائلية، وعندما تكون العائلة غير قادرة على التواصل إلى تفاهم حول القرارات التي تؤثر في قريبهم، يمكن أن يصبح أيضاً من الصعب على فريق الرعاية أن يتصرف عندما تكون المراسيل التي يتلقونها متناقضة. أحياناً قد تؤدي التدخلات التي يقوم بها الموظفون إلى نشوء مخاوف بالنسبة للرعاية بشخص مقيم مصاب بالخرف، وبالنسبة لسلامته وسلوكه. ويجب أن تجري مناقشة بين أفراد الفريق قبل اتخاذ أي قرارات حول الرعاية، على سبيل المثال زيادة الدواء، تغيير الغرفة، إلخ... يجب أن تكتب هذه التغييرات المتفق عليها حتى في خطة الرعاية المتغيرة.
- أما في حالات الطوارئ فقد يلزم اتخاذ قرارات بسرعة، ولكن ينبغي أن يتم الاتصال بأفراد الأسرة في أقرب وقت ممكن.
- مرة أخرى، إن اجتماعات الفريق هي أفضل وسيلة لمناقشة الخيارات المستقبلية للرعاية وأية تغييرات من الممكن أن تعتبر مطلوبة.

ونودّ أن نقَرّ ونحترم استمرار مشاركتكم في رعاية قريبكم أثناء إقامتهم في دار رعاية المسنين السكنية. ونقدّم لكم أدناه بعض أرقام الاتصال والمواقع الإلكترونية المفيدة.

جهات إتصال مفيدة:

جمعية الزهايمر أستراليا Alzheimer's Australia

– هناك مكاتب في الولايات ولكن رقم الإتصال بالمكتب الوطني هو 6254 4233 (02)

<http://www.alzheimers.org.au>

خط المساعدة الوطني بشأن الخرف والتابع لجمعية الزهايمر أستراليا هو 1800 100 500

جمعية مقدّمي الرعاية أستراليا Carers Australia

– هناك مكاتب في الولايات ولكن رقم الإتصال العام هو 1800 242 636

<http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

9602 3066 أو 1800 700 600

