

**Поддршка на
семејствата и
пријателите на
постарите луѓе
кои живеат во
старски домови**

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care
(ACEBAC)

ЦЕНТАР НА

AIRCA

Australian Institute
for Primary Care & Ageing

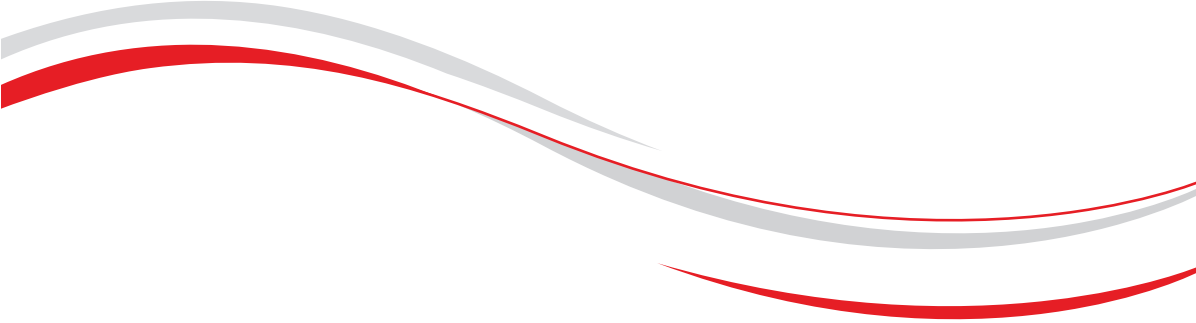
Оваа публикација е заштитена. Ни еден дел од оваа публикација не смее да се репродуцира, чува во систем за објавување или да се емитува на никаков начин (вклучувајќи електронско, механичко, микрокопирање, фотокопирање, запишување или друго) без претходна писмена дозвола освен според Copyright Act 1968.

Оваа монографија е составена со информации од:

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) Неодамнешни докази за развој и одржување на конструктивни семејни односи во грижата за постари луѓе – извештај за систематско обновување. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 8(2):45-74.
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) Фактори поврзани со конструктивни односи меѓу медицинските сестри и семејствата во грижата за постарите лица во старски домови. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 4 (4): 288-336.

Објавено од страна на:

The Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)
Level 5 Health Sciences 2
La Trobe University
Bundoora VIC 3086
www.latrobe.edu.au/acebac



Подршка на семејствата и пријателите на постарите луѓе кои живеат во старски домови

Dr Deirdre Fetherstonhaugh

Acting Director/Senior Research Fellow, ACEBAC

Dr Sally Garratt

Consultant, ACEBAC

Dr Michael Bauer

Senior Research Fellow, ACEBAC





Ако размислувате да преселите, или веќе сте преселиле, член на семејството или пријател во старски дом следните информации може да ви користат. The Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) има собрано најдобри и најнови информации кои пружаат сознанија за тоа како да се однесуваме према луѓето вклучени во програмата на грижа која се нуди во домот.

Зборот 'семејство', 'член на семејство' и 'роднина' се користени во книшкава и се однесуваат на секој оној кој е вклучен, и сака да биде вклучен, со лицето кое живее, или ќе живее, во старски дом. Ова вклучува пријатели дури иако тие не секогаш се посебно споменати по име во оваа книшка. Зборот 'жител' се користи да означи лице кое живее во старски дом. Постарите лица имаат потреба да одржуваат контакт со нивните семејства и пријатели.

Членовите на семејството и пријателите може да продолжат да пружаат некој вид на грижа потребна на постарите лица кога тие ќе се преселат во старски дом. Старските домови имаат обврска да се консултираат со членовите на семејствата. Меѓутоа, понекогаш може да има недоразбирања на двете страни што може да доведе до фрустрации и да има последици на односите меѓу членовите на семејството и вработените во домот. Однос на соработка ќе им помогне на двете страни.

Информациите во оваа брошура се наменети да ги испитаат грижливите односи од точка на гледање на сите страни: семејството или пријателите; вработените во домот; и раководството на домот. Се надеваме ова ќе разјасни некои проблеми и ќе ви помогне да побарате повеќе информации од домот, или од други извори ако треба.

Вклученост во грижата

Ако сте вклучени во грижа на сопруг/а или член на семејството за некое време вие ќе го знаете лицето многу добро. Вие може да сте вклучени во интимна лична грижа. Вие може да сте под притисок да одржувате рамнотежа во вашиот сопствен живот, зашто постојаната грижа е заморна за членовите на семејството. Чувството на 'откажување' и препуштање на грижата на некој друг може да биде ослободување, но и застрашувачко чувство. Затоа, важно е да ја одржувате вашата вклученост во грижата на начини кои се најдобри за вас и за оној за кој се грижите. Ова ќе значи формирање односи со другите кои се вклучени во грижата и споделба на информации за оној за кој се грижите за да ја направите грижата корисна за сите.

Резиме

Следните точки се резиме на разгледаните информации на АСЕВАС за односите меѓу семејствата и вработените во старските домови:

- Односи на соработка меѓу членовите на семејството и вработените во домовите се најдобар пример за пружање на грижа.
- Членовите на семејствата треба да разберат како функционираат домовите, дали моделите на тимска работа навистина функционираат и како тие можат да допринесат кон пружање на грижата.
- Начините на комуникација треба да се воспостават од времето кога постарото лице планира да се пресели во старски дом.
- Планирање на грижата е тимски напор и промените во грижата најдобро се постигнуваат преку тимска дискусија.
- Членовите на семејствата треба да бидат свесни дека нивниот роднина можеби претпочита самиот да донесе некои одлуки за неговата грижа без вклучување на семејството.
- Позитивните односи се важни за квалитетот на луѓето кои живеат во старски домови.
- Кога постојат недоразбирања во семејствата персоналот може да добива конфликтни пораки што може да има негативни последици на односите со семејството.
- Меѓусебна доверба, почитување, сочувство, разбирање и блискост се важни делови за позитивни односи помеѓу семејствата и персоналот.

Резимето дадено погоре е објаснето во деталји понатаму.

Членот на моето семејство е индивидуа

- Се разбира дека тие се! Тие никогаш не можат да бидат заменети. Воспоставените односи во текот на годините се основа за човечката добросостојба, иако тие може да бидат различни и некои да се посилни од другите. Ние мора да го почитуваме фактот дека другите може да не ги гледаат нашите односи како што ние ги гледаме, меѓутоа од нив се очекува да разберат како ние се чувствуваме.
- Персоналот се обучува како да ја почитува индивидуалноста на секој жител во домот и да го поттикнува изразувањето на индивидуалноста во животот на секој човек. Ние ја изразуваме нашата индивидуалност на наш сопствен начин и нашите потреби може да се променат со времето. Може да биде тешко за персоналот да ги исполни сите овие потреби особено кога тие се грижат за повеќе луѓе во исто време. Разговарањето со семејството за да се дознае како да се задоволат потребите е многу важно за сите членови на персоналот вклучени во грижата. За да се пружи најдобра индивидуална грижа важно е персоналот да е свесен за овие работи како што се нивните интереси, што сакаат и што не сакаат, личноста, животната историја и работи кои тие ги ценат и се важни за нив.
- Некои од персоналот ќе бидат подобри од другите во наоѓањето начини да ја зачуваат индивидуалноста на вашиот роднина. Може да ви се чини дека вашите односи со овие лица се поблиски отколку со другите. Благодарноста на грижата која се пружа од страна на овие вработени може да се изрази на многу различни начини, меѓутоа не треба да изгледа дека преферирате некој вработен за сметка на друг. Грижата се пружа за време на 24-часовен период за кое веме различни вработени ќе бидат во контакт со жителите на домот на различни начини.



И членовите на семејствата имаат потреби

- Преселување на роднина во старски дом често пати се опишува од страна на семејствата како 'најтешката работа која некогаш сме ја направиле' – нормално е да се чувствува вина.
- Некогаш членовите на семејствата се чувствуваат лошо зашто го посетуваат роднината а не можат да го спделуваат искуството на грижата за него на ист начин како тоа го правеле дома. Причината за преместување во старски дом може да биде причина во определување како семејствата се однесуваат спрема негувателите. Дијагнозата на деменција може да биде поразителна за семејствата и секоја неизлечива болест ќе донесе жалост и чувство на беспомошност.
- Важно е да ги искажете чувствата на персоналот во домот и да прашате за било кој аспект од грижата за кој не сте сигурни. Персоналот треба да ги знае вашите чувства за вклученоста во грижата и колку сакате да бидете вклучени во секојдневниот живот на вашиот роднина и домот.
- Подршката на семејствата е важна и може да се најде и преку надворешни агенции, како што се Alzheimer's Australia, Carers Australia или други организации во врска со долготрајни болести.
- Вам може да ви требаат повеќе информации за домот и нивните здравствени услуги и кои се вашите обврски како член на семејството. На пример, одржување на соодветна облека, обувки, облека за надвор се работи кои вие може да ги обезбедите. Вашиот роднина може да има посетено во минатото здравствени специјалисти како забар, подајатрист или биле на фризер/бербер и вие може да сакате да ги одржувате овие односи и услуги додека тие живеат во домот. Ова може да го дискутирате со раководителот на домот.
- Повеќе информации за други медицински проблеми или дијагнози може да се добијат ако договорите состанок со лекар, ако читате за проблемите, информации од здравствени организации и со поставување прашања до поискусните вработени во домот.

Одржување на комуникацијата

- Вие го знаете вашиот роднина за долго време; персоналот го знае за пократко време. Ако ги известите за потребите за грижа на вашиот роднина ќе помогне при развивањето на позитивни односи меѓу вас и персоналот на домот. Често пати членовите на семејството чувствуваат дека персоналот не е многу заинтересиран за информациите кои им ги давате. Ова може да биде од причина што персоналот верува дека потребите на роднината, искажани од страна на семејството, не ќе можат реално да се исполнат. Дискусијата за улогата на персоналот и информациите од вас како негувател, засновано на планот за грижа е еден начин да се воспостави добра комуникација. Ако определен член на персоналот изгледа непристапен вие можете да го дискутирате ова со раководството. Решавањето на било кое недоразбирање најдобро се решава преку дискусија и јасна комуникација.
- Важно е да се има јасна комуникација. Вие имате право да добивате точни информации во врска со грижата. Да се биде чесен и да се разговара отворено за вашите очекувања ќе биде полесно за персоналот да знае што очекувате и дали тие ќе можат да ги исполнат вашите и потребите на вашиот роднина.
- Ние сите го сакаме најдоброто за нашите блиски, но исто така треба да бидеме и свесни за реалноста на животот во колектив со многу други различни луѓе. Често пати е невозможно да се концентрира само на една особа кога има десет други кои чекаат. Балансирање на времето и комплексните приоритети во грижата е тешко за персоналот, меѓутоа тие сепак треба да ги слушнат вашите грижи и да разговараат за тоа како да се дојде до компромис.
- Комуникацијата е витална состојка за споделена грижа во едно вистинско партнерство помеѓу персоналот кој пружа грижа и вие како роднина. Да се чуваат линиите на комуникација отворени бара напор од страна на двете страни. Квалитетот на животот за постарото лице кое живее во дом би требало да биде заедничка грижа при сите дискусии.

Контрола на она што се случува при пружањето грижа

- Понекогаш членовите на семејството чувствуваат дека се само набљудувачи во грижата и дека тие само може да набљудуваат што се случува и да известуваат што тие забележуваат како недоволна грижа. Овој пристап предизвикува тензија помеѓу персоналот и семејството зашто персоналот се чувствува дека се надгледувани и известувани до раководството. Подобрно е да се соработува со персоналот за да се постигнат зацртаните цели и да се споделуваат грижите директно со членовите на персоналот. Ако има постојни проблеми или персоналот не одговара соодветно на вашите грижи тогаш треба да се информира раководството.
- Информациите и знаењето се сила и може да се употреби да се одржува контрола над ситуацијата над некои членови од персоналот кои веруваат дека членовите на семејството не треба да бидат вклучени во грижата.
- Да се запознае персоналот и да им се дозволи тие да ве запознаат вас може да помогне да се создаде поопуштена и пријателска атмосфера за семејствата. Позитивните односи може да се развијат ако персоналот и семејството се однесуваат еден кон друг со почитување. За воспоставувањето доверба треба време, толеранција и разбирање на разумните очекувања на грижата во долг рок. Важно е да се запомни дека никој не може да знае се во исто време или да се очекува веднаш да реагира на барањата освен ако не се опасни по живот.
- Важно е да се запомни дека постарите луѓе во дом се уште можат да донесуваат разумни одлуки за нивниот живот и дека ние треба да ги почитуваме нивните одлуки. Може да има периоди кога вашиот роднина сака да решава за грижата, или за другите аспекти од нивниот живот во домот, без ваше знаење или одобрување. Некогаш жителите во дом сакаат да чуваат дел од нивниот живот во приватност и да не го вклучуваат семејството.

Раководството

- Начинот на кој домовите се раководени може да влијае на односите помеѓу персоналот и семејствата. Зафатеноста на персоналот, нивото на обука и видовите на грижа може да работи против соработката меѓу страните. Семејствата се жалат дека нема доволно вработени, премногу исти рутини, персоналот нема доволно време да разговара со роднините и недоволна комуникација.
- Сите домови работат според буџет и сите треба да ги исполнуваат австралиските стандарди за акредитација. Ако ги разбирате овие обврски ќе видите како персоналот мора да работи и ова може да влијае на вашата вклученост во грижата. Ако имате забелешки за лошата организација треба ова да го разговарате со раководството, а не директно со персоналот. Често пати може да има сукоб помеѓу персоналот и раководството и вклучувањето на семејствата во вакви ситуации може само да ги зголеми тензиите во домот.
- Проблемите со квалитетот на грижата кои се резултат на лошо раководење најдобро се решаваат прво со директна дискусија со раководството на домот. Има начини за семејствата да ги покренат овие проблеми и со Department of Health and Ageing, или да побараат совет од потрошувачки групи ако проблемите не можат да бидат решени со раководството на домот. Ако сметате дека секојдневната пракса на домот оскудева со квалитетна грижа, тогаш би требало да ги покренете проблемите и да барате одговори. Организации обезбедуваат грижа за многу постари лица и повеќето се обидуваат да го сторат најдоброто со расположивите средства, затоа важно е да ги знаете фактите ред да ги покренете работите понатаму.

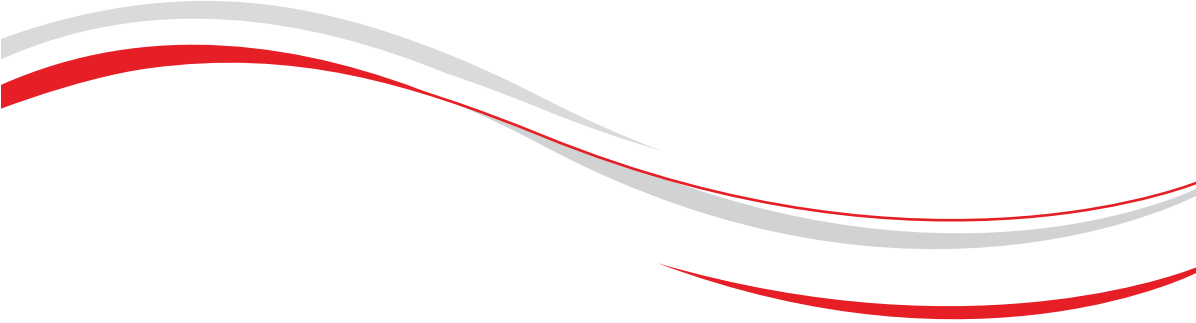
Заедничка грижа

Тоа значи да се соработува.

- Да се работи со други за постигнување на резултат е тимска работа. Персоналот вклучен во грижата и членовите на семејството би требало да работат како тим, да споделуваат информации и да се подржуваат меѓусебно при донесувањето одлуки за грижата, при што постарото лице секогаш треба да биде вклучено кога тоа е можно. Како персоналот е подготвен и помогнат од страна на организацијата исто така ќе определи како тие ќе функционираат како членови на тим. Вие треба исто така да очекувате членови на персоналот да се консултираат со вас пред да превземат нешто во врска со грижата.
- Ако членовите на тимот не комуницираат, резултатот може да биде натпревар а не соработка. Постарото лице во домот станува 'сопственост' од страна на фракциите кои се формирале што може да биде поразително. На силните карактери не смее да им се дозволи да бидат над тимската работа и да ја попречуваат грижата. Отворената комуникација е патот да се избегне овој проблем.
- Тимската работа е единствениот начин да се пружи грижа која ќе го подобри начинот на живот на постарото лице. Персоналот не може да пружи целосна грижа без придонес од страна на семејството, а семејството не може да ја превземе целата грижа која стручен персонал може да ја пружи.
- Понекогаш може да има тензии внатре во семејствата. Кога семејствата не можат да се договорат за решенијата во врска со нивниот роднина, може да стане потешко за персоналот кои може да добиваат конфликтни пораки.

Интервенции во грижата

- Најважниот дел од пружањето на грижата е првата средба меѓу членовите на семејството и персоналот за да го дискутираат планот за грижа. Тимските средби се добар начин на добивање информации и дискутирање на очекувањата со 'новиот' тим за грижа. Персоналот ги гледа членовите на семејството во позитивно светло ако постои споделуван модел на грижа од почетокот.
- Улогите на секој член од тимот треба да бидат јасни и имплементацијата на стратегиите за грижа треба да бидат споделувани. Линиите на комуникација треба да бидат јасни и членовите на семејството да бидат вклучени во решенијата.
- Персоналот треба да има поддршка од раководството и насоки за да го развијат тимскиот пристап кон грижата.
- Некогаш интервенциите во грижата превземени од персоналот може да ве загрижат во врска со грижата при деменција, безбедноста на постарото лице и однесувањето. Тимските дискусии би требало да се случуваат пред да се донесат било какви решенија за менување на грижата на пр. зголемување на лековите, промена на собите и тн. Овие договорени промени би требало да се стават на писмено во планот за грижа.
- Во итни случаи може да треба да се донесат решенија итно, меѓутоа членовите на семејствата би требало да очекуваат дека ќе бидат контактирани што побрзо можно.
- Затоа тимските состаноци се најдобриот начин да се дискутира за опциите за грижа во иднина и било кои промени кои може ќе треба да се направат.



Ние би сакале ја пофалиме и ја цениме вашата постојана вклученост во грижата на вашиот роднина додека тие живеат во дом. Некои корисни контакти и интернет страни ќе најдете подолу.

Корисни контакти:

Alzheimer's Australia

– Има државни канцеларии меѓутоа бројот на националната канцеларија е (02) 6254 4233 <http://www.alzheimers.org.au>

Бројот на Alzheimers Australia National Dementia Helpline е 1800 100 500

Carers Australia

–Има државни канцеларии меѓутоа општиот телефонски број е 1800 242 636 <http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

1800 700 600 or 9602 3066

