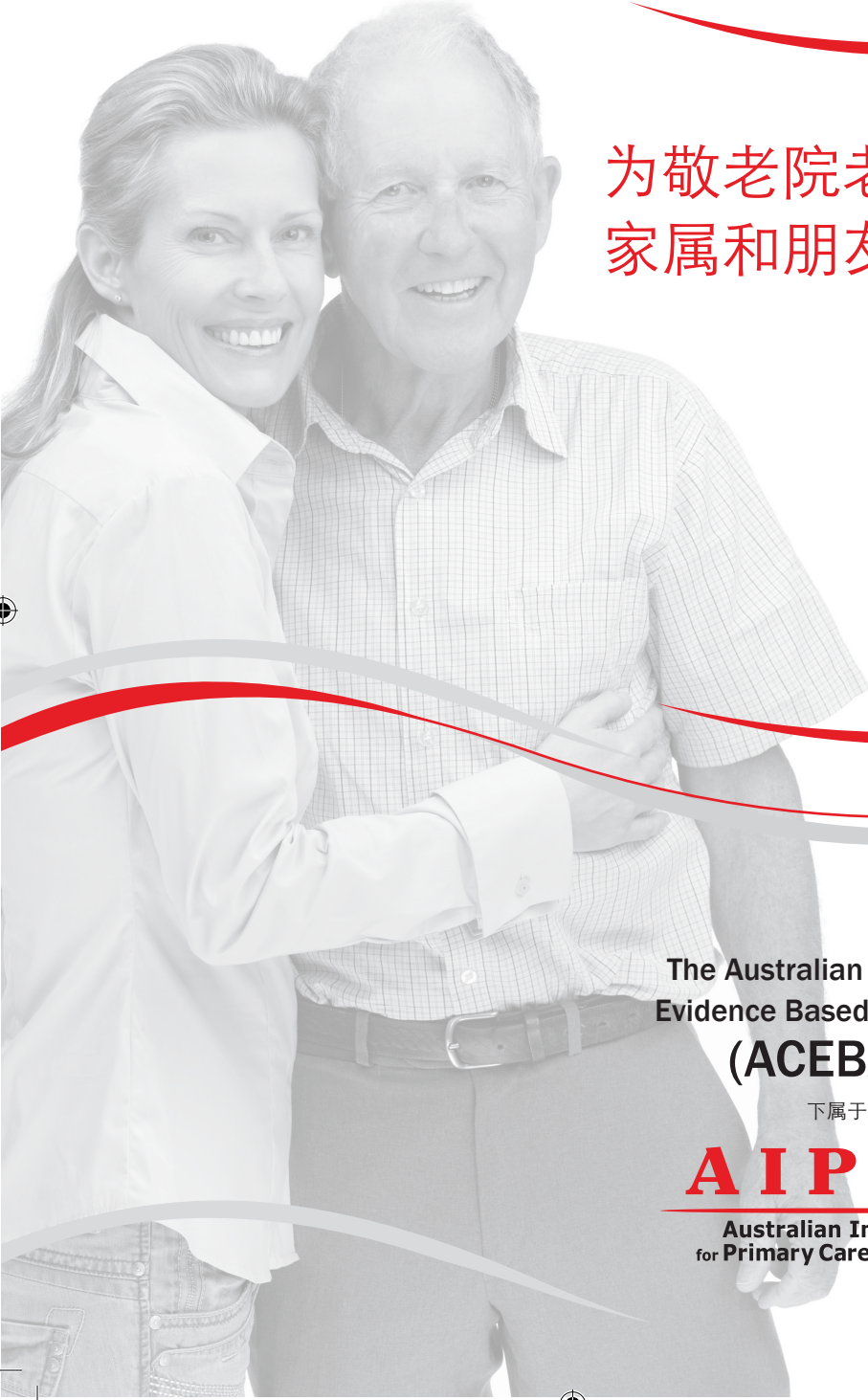




为敬老院老人的
家属和朋友提供
帮助

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care
(ACEBAC)

下属于

AIPCA

Australian Institute
for Primary Care & Ageing

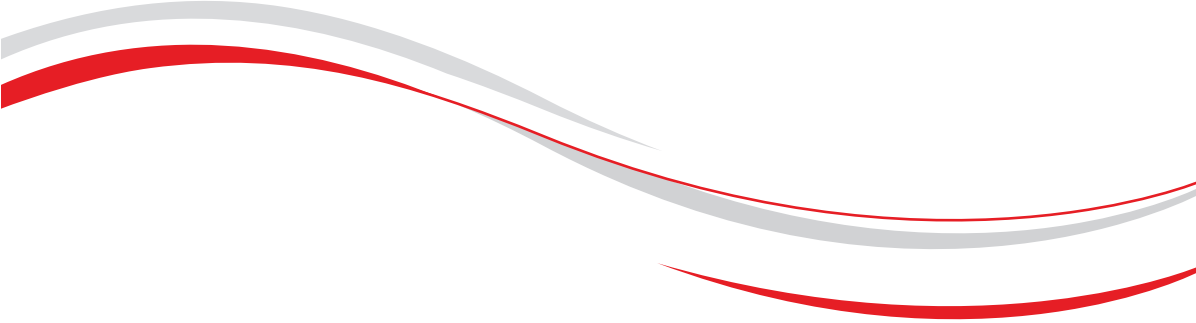
这份出版物享有版权保护。除非在1968年《版权法》中规定，否则在无提前书面允许的情况下，不可对这份出版物的任何一部分进行复制，储存在可恢复的系统中或者通过任何形式传播（包括电子、机械、微型拷贝、复印，录制或其他）。

这份手册的信息来源是：

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) 《在对老年人的护理中家属和护理人员之间建立和保持积极关系的最新证据——对系统评估更新的报告》。 *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 8(2):45-74。
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) 《护理院内为老年人提供护理中影响家属和护理人员之间关系的因素》。 *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 4 (4): 288-336。

出版单位：

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



为敬老院老人的家 属和朋友提供帮助

Deirdre Fetherstonhaugh博士
执行董事/ACEBAC高级研究员

Sally Garratt博士
ACEBAC 顾问

Michael Bauer博士
ACEBAC 高级研究员





简介

如 如果您正在考虑或已经将家属或朋友安排在敬老院中，下面的信息可能会对您有帮助。Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)一直在寻找最好最新的信息来说明如何让护理院中所有参与护理的人员之间建立联系。

在这份手册中用到的三个词“家人”，“家属”和“亲属”是指任何对已经搬进或将要搬进敬老院的人提供过帮助或想继续提供帮助的人。这也包括朋友，即便在这份手册中可能没有特别注明。“住户”一词是指住在敬老院的人。老人需要与他们的家人和朋友保持联系。

老人搬进养老院后，家属和朋友可能希望继续为他们提供需要的照顾。敬老院有责任询问家属意见。但有时候双方之间会产生误解，最终可能导致家属与敬老院员工之间的矛盾和冲突。因此，家属与员工之间的互相合作会带来较好的结果。

这份手册中的信息是从所有各方的角度来解析护理中的关系：家人或朋友；护理人员；以及护理院管理人员。我们希望这份手册能为一些问题做出清晰的解释并且帮助您从护理院或其他机构获得更多的信息。

参与护理

如您如果护理过您的配偶或家人，那么您会对他们非常了解。您可能一直在做贴身护理。您可能一直为维持您的生活平衡而感到压力重重，因为无间断护理对家人来说需要花费很大精力。想要“离开”和放弃对某人的护理可能是一种解脱但却让人害怕。因此，最重要的是找到一种对您和您的亲属都最合适的护理方式。这就意味着要与在护理中的其他人建立一种合作关系，并且共享信息，从而使得护理对所有人来说都是有帮助的。

概述

以下是ACEBAC针对护理院中家人和员工之间的关系所提出的看法：

- 家人和护理人员之间组成的合作护理是最好的一种护理模式。
- 家人需要了解敬老院的工作方式，双方合作护理的模式是否真的有效以及他们如何能够为护理出一份力。
- 在老人开始计划搬入敬老院时，双方就应该建立一种沟通方法。
- 护理的计划和监督需要双方共同努力，并且共同做出决定是调整护理方式最好的方法。
- 家人需要明白的是他们的亲属也许更愿意自己为护理做决定，而不需要家人的参与。
- 对住在敬老院里的人来说积极的人际关系十分重要。
- 如果在家庭里有不同意见，员工就会得到不同的信息，这样会导致他们与亲属之间的关系受到影响。
- 相互之间的信任、尊重、体谅、理解和熟悉是员工和亲属之间建立良好关系的基石。

现在针对上一页的概述做更详细的解释。

我的家人是一个独特个体

- 这是肯定的！他们永远不能被取代。多年培养的关系，虽然各有不同，有的要更加强烈，但都是每个人感到幸福的根基。我们必须尊重一个事实就是别人也许不会以我们的方式来看待我们的关系，但不管怎样他们都应该理解我们的感受。
- 护理人员的培训要求他们对每一位住户的个性表示尊重，并且要鼓励他们表达出这一点。我们都各有自己的独特方式表达自己的个性，而且我们的需要可能会随着时间而改变。对于护理人员来说，要在照顾很多人的情况下同时满足所有人的需要是很困难的。与家人进行交流并找出如何满足这些需要的方式，对所有参与护理的员工来说是很重要的。为提供最好的个人护理，最重要的是让护理人员了解您的亲人有别于他人的特点：兴趣爱好；喜欢和不喜欢的东西；个性；人生经历；以及他们珍重的和对他们来说很重要的东西。
- 您可能会发现有些护理人员相比之下更懂得找到符合您亲人个性的护理方法。您可能会觉得您与这样的护理人员之间的关系要比其他人更好。对护理人员的工作表示感谢有很多方法，但最好不要有任何偏爱。护理工作是24小时的，所以不同护理人员与住户在个人关系上也会不同。

家人也有需要

- 把亲人送进敬老院通常家人都认为是“我们做过的最难的事情”——感到愧疚是很正常的。
- 有时候探访亲人会让家人感到紧张，而且不能像在家一样交流。选择敬老院的原因可能是决定亲属与护理人员之间如何合作的一个因素。老年痴呆症的诊断会让家人难过，还有任何一种晚期疾病都会给家人带来痛苦和无助的感觉。
- 让护理人员知道您的感受很重要，如果有对护理不清楚的地方请提出来。护理人员需要知道您对参与护理的想法，还有在您亲属每天的生活中以及护理院中，您希望参与多少。
- 对家人的支持很重要，这些支持也能从一些外部机构获得，比如 Alzheimer's Australia, Carers Australia 或者其他关注长期疾病的组织。
- 您可能需要更多的信息关于护理院所提供的健康护理以及您作为家人的责任是什么。比如，您可以做的事情有提供适合的衣服、鞋子，带他们外出和其他娱乐活动。您的亲人可能多年以来一直都见同一个牙医，足病医生或者理发师，您可能希望在他们住在敬老院期间还能继续保持这些联系和服务。您可以与护理院的经理讨论一下这个问题。
- 获得更多关于健康问题或诊断信息的方法包括与医生面谈、阅读关于这些问题的资料、从一些慢性疾病护理协会寻找信息、上网查询或者咨询高级护理人员。

保持沟通

- 您对亲人的了解已经很久；而护理人员对他们的了解只有很短的时间。说明亲人对护理的需要能够帮助您和护理人员之间建立一种积极的关系。很多时候家人感到护理人员很勉强地注意到您已经提供的信息。这可能是因为护理人员觉得家人所描述的住户的需要在实际情况中无法实现。建立良好沟通的方法是在基于护理计划的基础上，与护理人员讨论他们的职责以及您作为照顾者会做出的努力。如果某一位护理人员看似很难接触，您可以与护理院经理讨论。为您解决担忧的最好方法就是通过讨论和清晰的沟通。
- 将信息明确地共享是很重要的。您有权利获得关于护理的正确信息。将您的期望坦诚地表达出来能够更容易让护理人员了解您的要求，以及他们是否能够满足您和您的亲人的这些要求。
- 我们都希望为您的亲人做到最好，但是我们需要理解的是，与很多其他人住在一个社区环境中条件是有限制的。很多时候在有很多其他人等待的情况下，仅仅只关注一个人一般不太可能。对护理人员来说平衡时间和各种优先顺序很困难，但是他们仍然应该倾听您的顾虑，并与您探讨如何能做到折中处理。
- 在您作为亲人和护理人员之间形成的合作模式中，沟通最重要。要做到坦率的沟通需要双方的共同努力。所有谈话主要关注的都应该是住在敬老院中的老年人的生活质量。

护理中控制局面

- 在护理中，有时候家人会觉得他们最好做为旁观者，这样他们才能观察护理的情况以及报告他们所发现的不达标的护理。这种方法会造成护理人员和家人之间的冲突，因为护理人员会感到他们被监视，并且会因为工作不当而被报告给管理人员。其实，最好的方法是与护理人员一起合作实现最初设定的目标，并且直接向护理人员表达自己的担忧。如果问题一直出现，或者护理人员对您的担忧回应的方式不恰当，那么应该告知管理人员。
- 有些护理人员在感到不能让家人干预某些护理方面时，他们便会用到信息和知识的力量来控制局面。
- 尝试了解护理人员，也让护理人员了解您，这样能够给家人营造一个更舒心更受欢迎的环境。在护理人员和家人互相礼让和尊重的情况下，才有可能建立一个良好的关系。信任的建立需要时间，宽容以及对在一个长期护理情况下的合理期望的理解。请记住，没有人能立刻了解所有的事情，或者在没有生命危险的情况下，立刻对某些需要做出回应。
- 一定要记得接受护理的老年人也依然能够对他们自己的生活做出合适的决定，而我们需要尊重这些决定。有时候亲属希望在您不知情或不同意的情况下，对护理或对在护理院生活中的其他方面作出决定。有时候受护理者可能希望保持自己生活的部分隐私，而不想牵扯家人。

管理问题

- 敬老院管理的方式也许会影响护理人员和亲属之间的关系。护理人员的工作强度、培训水平以及护理模式都会影响合作护理。亲属会抱怨人手不够、太多固定的规矩、员工没有足够的时间与亲属谈话，还有沟通不畅。
- 所有护理院都是有预算的，而且需要符合澳洲政府的标准。如果您了解了这些责任，那么您就会明白员工要如何工作，而这也许会影响到您在护理中的参与。如果您感到安排很不理想，那么您应该向管理人员提出，而不是直接向护理人员提出。护理人员和管理人员之间经常会有些摩擦，将亲属牵扯到这些状况中来也许只会带来更多麻烦。
- 护理质量问题如果与不善的管理有关，最好首先与护理院的管理人员直接提出。亲属向Department of Health and Ageing提出意见的途径有很多，如果问题在护理院管理层得不到解决，还可以从维权服务或消费者组织处获得建议。如果您认为实际工作没有提供有质量的护理，那么您应该提出您的意见并寻找解决方法。护理院为很多老年人提供护理服务，而且大部分护理院都会利用可用资源尽最大努力做好工作，所以在寻求进一步处理之前需要先弄清楚事实。

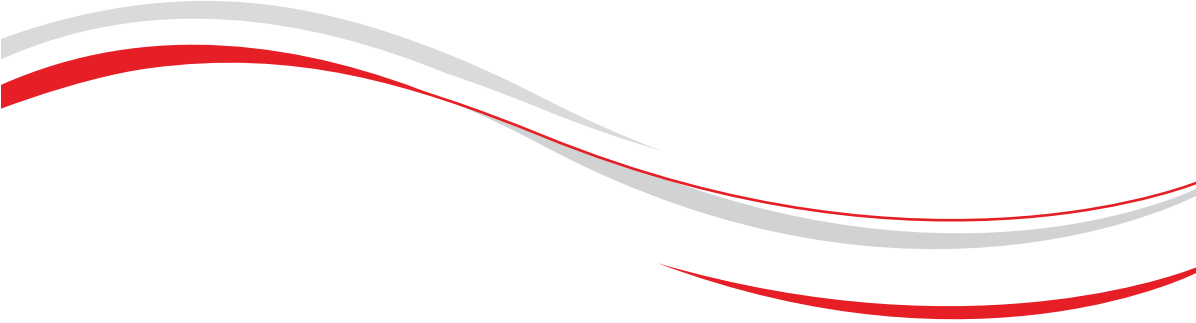
合作护理

合作的意思是“一起工作”。

- 与他人一起工作来完成目标即是团队合作。在理想状态下，参与护理的人员和家人应该视为一个团队，在护理方面共享信息，互相支持，同时在可能的情况下要确保老人自己也参与进来。护理院为护理人员所做的准备和提供的支持决定了他们作为团队成员如何工作。在护理上采取任何行动之前，团队中的护理人员应该先咨询您的意见。
- 如果团队成员不进行沟通，结果是竞争而不是合作，那么接受护理的老人会被“归为”某个帮派，最终发展成战争，后果有害无益。强势的个性不应该被允许主导团队合作以及干预护理。敞开的沟通是避免这一问题的方法。
- 团队合作是为住户提供护理从而改善他们生活质量的唯一方法。没有家人的努力，护理人员不可能提供完善的护理，家人也不可能提供一位有经验的护理人员所能提供的所有护理。
- 有时家人之间的气氛会比较紧张。如果家人不能理解任何决定都会影响到他们的亲人，那么护理人员可能会得到不一致的信息而给他们造成困扰。

护理干预

- 提供护理中最重要的一个部分是家人和护理人员的第一次见面讨论护理计划。团队会议是获得信息以及与“新”护理团队讨论预期的很好的方法。如果从一开始就采取合作护理的模式，那么护理人员便能用一种更加积极的方式去理解家人。
- 每一位团队成员的职责都应该非常清晰，并且执行护理的策略应该共享。沟通应该清晰，并且在所做的决定中应该为家人明确沟通的途径。
- 护理人员在管理上需要支持和引导，这样能帮助他们为团队制定护理方式。
- 有时候护理人员所做的护理干预可能会让您担心老年痴呆症护理，住户的安全和行为。在调整护理的决定做出之前应该先进行团队讨论，比如增加药量，调换房间等等。这些双方达成共识的调整应该要写在护理计划中。
- 在紧急情况下可能需要快速作出决定，但如果条件允许，家人会接到及时的通知。
- 另外，团队会议是讨论未来的护理选择以及任何可能需要做的调整的最好方法。



对您在亲属居住敬老院期间一直以来在护理上的参与，我们在此表示感谢和敬意。我们在下面还提供了一些有帮助的联系电话和网站。

有帮助的机构联系电话：

Alzheimer's Australia (澳大利亚老年痴呆症协会)

- 每个州都设有办公室，总部的联系电话是
(02) 6254 4233 <http://www.alzheimers.org.au>

The Alzheimers Australia National Dementia Helpline
(澳大利亚老年痴呆证协会全国痴呆症帮助热线)是 1800 100 500

Carers Australia (澳大利亚照顾者协会)

- 每个州都设有办公室，通用联系电话是 1800 242 636
<http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme (敬老院投诉调查计划)
1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria) (老年人维权协会(维多利亚州))
1800 700 600 或 9602 3066

