

**Podržavanje
obitelji i prijatelja
starijih osoba koje
žive u objektima
za zbrinjavanje
starijih osoba**

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care
(ACEBAC)

CENTAR U SKLOPU

AIPCA

**Australian Institute
for Primary Care & Ageing**

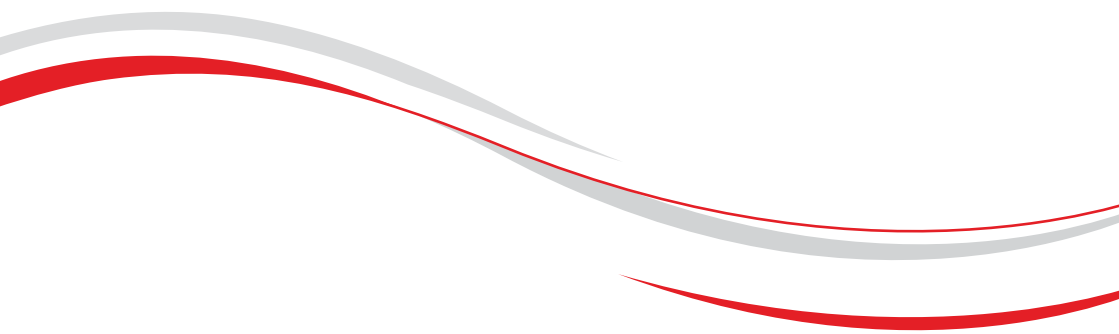
Ova publikacija je zaštićena autorskim pravima. Osim ako je to izričito navedeno u Aktu o autorskim pravima 1968, ni jedan dio ove publikacije na smije biti reproduciran, pohranjen u bilo kojem obliku za ponovno preuzimanje ili umnožavan na bilo koji način (uključujući elektronski način, mehanički način, mikrokopiranje, preslikavanje, snimanje ili na bilo koji drugi način) bez prijašnjeg pismenog odobrenja.

Ova publikacija sadržava rad objavljen u:

- 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.

Objavljeno od strane:

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



Podržavanje obitelji i prijatelja starijih osoba koje žive u objektima za zbrinjavanje starijih osoba

Dr Deirdre Fetherstonhaugh

VD Direktora/Viši suradnik u istraživanju, ACEBAC

Dr Sally Garratt

Konzultant, ACEBAC

Dr Michael Bauer

Viši suradnik u istraživanju, ACEBAC





Ukoliko razmišljate o preseljenju ili ste se već preselili člana obitelji ili prijatelja u objekt za zbrinjavanje starijih osoba dolje navedena informacija vam može pomoći. Organizacija Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) je pretražila najbolju i najtočniju informaciju koja bi mogla dati pregled kako se odnositi prema osobama za koje se brine u sklopu programa njege u objektu za njegu starijih osoba.

Riječi 'obitelj', 'član obitelji' i 'rođak' se koriste u ovoj knjižici kako bi se označilo bilo koga tko je bio u kontaktu i želi ostati u kontaktu sa osobom koja živi ili koja će živjeti u objektu za zbrinjavanje starijih osoba. Ovo uključuje prijatelje iako oni možda nisu tako specifično imenovani u ovoj knjižici. Riječ 'stanar' se koristi kako bi se označilo osobu koja živi u objektu za zbrinjavanje starijih osoba. Starije osobe moraju održavati kontakt sa obitelji i prijateljima.

Članovi obitelji i prijatelji možda žele nastaviti pružati dio njege potrebne starijoj osobi kada se ova preseli u objekt za njegu. Objekti njege za starije osobe imaju dužnost konzultirati članove obitelji. Međutim, ponekad može doći do nesporazuma sa obadje strane a ovi nesporazumi mogu dovesti do frustracije, narušiti odnos između obitelji i osoblja za njegu. Suradnički pristup od strane obitelji i osoblja pomaže svima.

Informacija u ovoj brošuri je dizajnirana kako bi se razmotrila njega sa točke gledišta svih stranaka: obitelji ili prijatelja, osoblja njege i vođenja objekta. Nadamo se da će ovo raščistiti neke probleme i pomoći vam kako biste tražili dodatne podatke/informacije od objekta ili drugih izvora ako je to potrebno.

Sudjelovanje u njezi

Ako ste sudjelovali u brizi za supružnika ili člana obitelji za neko određeno vrijeme znati ćete ovu osobu vrlo dobro. Možda ste sudjelovali u pružanju intimne osobne njege. Možda ste sami bili pod pritiskom kako biste održali ravnotežu između vašeg osobnog života, budući da je stalna njega iscrpljujuća i može biti zahtjevna za članove obitelji. Osjećaj 'odustajanja' i prijenos dužnosti njege na nekoga drugoga može biti jedno određeno oslobođenje i olakšica kao i zastrašujuća mogućnost. Stoga je vrlo važno održavati vaše sudjelovanje u njezi na način koji je najbolji za vas i za vašeg rođaka. Ovo će značiti stvaranje veza sa drugim osobama koji će također sudjelovati u njezi i dijeljenju informacija o vašem rođaku kao bi njega imala značaj za sve.

Slijedeće točke su sažetak pregleda informacija od strane ACEBAC-a o odnosu između obitelji i osoblja u objektu za zbrinjavanje starijih osoba:

- Suradnička timska njega između članova obitelji i osoblja za njegu je najbolji model njege.
- Članovi obitelji moraju razumjeti kako objekt njege funkcionira, da li modeli timskoga rada zaista funkcioniraju i kako oni mogu doprinijeti njezi.
- Kanali komunikacije moraju biti uspostavljeni s vremena na vrijeme kada starija osoba planira preseliti u objekt za njegu.
- Planiranje i motrenje njege je timski rad i promjene u njezi se najbolje postižu putem timskih odluka.
- Članovi obitelji moraju biti svjesni da njihov rođak možda želi donijeti neke odluke o njihovoj njezi bez sudjelovanja članova obitelji.
- Pozitivne veze su neophodne za kvalitetu življenja osoba koje žive u objektu za njegu.
- Kada postoje nesuglasice unutar obitelji onda osoblje može primiti mješovite poruke koje mogu imati negativan utjecaj na njihovu vezu sa obitelji.
- Uzajamno povjerenje, poštovanje, suosjećaj i razumijevanje i poznavanje su važni blokovi na kojima se grade pozitivne veze između osoblja i obitelji.

Sažetak na prethodnoj strani je sada objašnjen u više detalja.

Moj član obitelji je individualna osoba

- Naravno da jesu! Oni nikada ne mogu biti zamijenjeni. Veze koje su se stvorile tijekom dugog niza godina stvaraju osnovu ljudske dobrobiti iako mogu varirati i neke su veze čvršće nego ostale. Moramo poštivati činjenicu da drugi možda ne vide naše veze na način na koje ih mi vidimo, ali bez obzira na to od njih se očekuje razumijevanje s obzirom na naše osjećaje.
- Osoblje njege je učeno poštivati individualnost svakog stanara i kako ohrabriti izražavanje te osobnosti u svakodnevnom životu osobe. Mi svi izražavamo našu osobnost na naš zaseban način i naše potrebe se mogu mijenjati kroz period vremena. Može biti teško za njegovatelja izaći u susret svim ovim potrebama posebno kada brinu za nekoliko osoba u isto vrijeme. Razgovor sa obitelji kako bi se saznalo kako se može izaći u susret potrebama je vrlo važno za sve članove osoblja koji sudjeluju u njezi. Kako bi se pružila najbolja individualna njega potrebno je da je osoblje u njezi upoznato sa onim stvarima koje čine vašeg rođaka posebnim kao na primjer njihovi interesi, što vole a što ne vole, osobnost, životopis, (povijest života) što cijene i što je važno za njih.
- Možete možda doći do saznanja da je neko osoblje bolje od drugih u pronalaženju načina kako zaštititi individualitet vašeg rođaka. Možete misliti da su vaše veze sa ovim članom osoblja bolje nego sa drugima. Možete izraziti vašu zahvalu s obzirom na ove usluge njege na više načina ali je najbolje da s ne vidi da vrednujete jednoga člana osoblja više od drugih. Njega se pruža u periodu od 24 sata i stoga različiti članovi osoblja će se odnositi prema stanarima na različite osobne načine.

Članovi obitelji također imaju potrebe

- Preseljenje rođaka u objekt njege obitelji često opisuju kao 'najteža stvar koju su ikada učinili' – često se osjećaju krivima za to.
- Ponekad članovi obitelji osjećaju pritisak posjete rođaku kada nemaju priliku dijeliti iskustvo njege na isti način kako su to činili kod kuće. Razlog za preseljenje u objekt njege također može biti faktor koji određuje kako se obitelji ponašaju prema pružateljima njege. Dijagnoza demencije može biti poražavajuća za obitelji i bilo kakva krajnja bolest će donijeti veliku žalost i osjećaj bespomoćnosti.
- Za vas je važno izraziti vaše osjećaje osoblju i također postaviti pitanja o bilo kakvim aspektima njege o kojima niste sigurni. Osoblje mora znati vaše misli o sudjelovanju u njezi i u kolikoj mjeri želite sudjelovati u dnevnom životu vašeg rođaka i u životu objekta za njegu.
- Podrška za obitelji je važna i također je dostupna putem vanjskih agencija, kao na primjer Alzheimer's Australia, Carers Australia ili drugih organizacija koje rade sa dugotrajnim oboljenjima.
- Možda vam je potrebno više podataka o načinima na koje objekt pruža zdravstvenu njegu i koje su vaše odgovornosti kao člana obitelji. Na primjer, održavanje pogodne odjeće, cipela, izlasci i posebne poslastice su stvari koje možete pružiti. Vaš rođak je možda posjećivao posebne zdravstvene usluge kao što su usluge zubara, liječnika za stopala ili možda frizera tijekom dugog niza godina i možda želite nastaviti sa tom vezom i uslugama dok osoba živi u objektu za njegu. Možete razgovarati o ovome sa upraviteljem objekta.
- Više informacija o drugim medicinskim pitanjima ili dijagnozama možete dobiti ako zakažete termin sa liječnikom, čitanjem o problemima, pronalaženju odgovora putem organizacija za kronične bolesti, putem interneta i pitanjima upućenim iskusnijem osoblju za njegu.

Održavanje komunikacija

- Vi poznajete rođaka već dugi niz godina; osoblje ih poznaje samo kratko vrijeme. Pružanje informacija o potrebama njege vašeg rođaka će pomoći u razvijanju pozitivne veze između vas i osoblja koje pruža njegu. Često članovi obitelji osjećaju da osoblje ponekad sasvim ne uzima u račun informacije koje ste pružili. Ovo može biti uslijed gledišta da se potrebama stanara, kako je to objašnjeno od strane obitelji, realistično ne može izaći u susret. Razgovor o ulogama osoblja kao i informacija primljena od vas kao njegovatelja, s obzirom na plan njege stanara, je jedan način uspostavljanja dobrih komunikacija. Ukoliko se čini da određeni član osoblja nije pristupačan o tome možete razgovarati sa upraviteljem objekta. Do rješenja bilo kakvih problema se uvijek može doći putem diskusije i jasne komunikacije.
- Važno je pružanje jasnih informacija. Imate pravo primiti točnu informaciju o pitanjima njege. Ako ste iskreni i otvoreno razgovarate o vašim očekivanjima onda će biti jednostavnije za osoblje znati što očekujete i da li realistično mogu izaći u susret vašim potrebama i potrebama vašeg rođaka.
- Mi svi želimo sve najbolje za naše rođake ali također mi također moramo biti svjesni okvira života u društvenom okružju sa mnogo drugih osoba. Često je nemoguće koncentrirati se isključivo na jednu osobu kada ima deset drugih koji čekaju. Uravnoteženje vremena i kompleksnih prioriteta tijekom njege je teško za osoblje, ali oni bi još uvijek trebali slušati vaše probleme i točke zabrinutosti i razgovarati o tome kako doći do kompromisa.
- Komunikacija je vitalni sastojak za njegu u dijeljenom okružju u istinskom modelu partnerstva između osoblja za njegu i vas kao rodbine. Održavajući linije komunikacije otvorenima zahtijeva napor sa obadvije strane. Kvaliteta življenja za stariju osobu koja živi u objektu za njegu starijih osoba bi trebala biti zajednički fokus za svu diskusiju.

Kontrola onog što se događa u njezi

- Ponekad se članovi obitelji osjećaju kao pasivni promatrači kod dostave njege i da oni samo mogu promatrati što se događa i opisati ono što se događa kao njega ispod svake razine. Ovaj pristup izaziva sukob između osoblja koje pruža njegu i obitelji budući da se osoblje osjeća pod stalnim nadzorom i stalnim prigovorom s obzirom na rukovodstvo za nisku razinu (kvalitetu) rada. Bolje je raditi sa osobljem kako bi se što bolje postigli ciljevi koji su prvotno i zadani i kako bi se osoblju priopćili bilo kakvi problemi, i to izravno. Ukoliko postoje problemi koji se stalno ponavljaju, ili ako osoblje prikladno ne odgovara vašim reakcijama s obzirom na vaše točke zabrinutosti koje ste im priopćili onda bi u svakom slučaju rukovodstvo trebalo biti informirano.
- Informacija i znanje su moć i mogu biti korišteni od strane nekog od osoblja kako bi se održala kontrola nad situacijom gdje neko od osoblja osjeća da ne mogu dozvoliti članovima osoblja sudjelovanje u aspektima njege.
- Upoznavanje osoblja i dozvoljavanje osoblju upoznati Vas može pomoći kod kreiranja ugodnijeg i jednog ljepšeg okružja za obitelji. Pozitivna veza će se bolje razviti kada osoblje i obitelj tretiraju jedno drugo sa ljubaznosti i poštovanjem. Zasnivanje povjerenja traži vremena, tolerancije razumijevanja razumnih očekivanja u okružju koje je na duže staze. Važno je zapamtiti da ni jedna osoba ne može znati sve odjednom i da se od nje očekuje istovremena reakcija na zahtjeve odmah osim ako se radi o opasnosti po život.
- Važno je priznati da starije osobe u njezi još uvijek mogu činiti razumne odluke o njihovim životima i mi moramo poštivati te izbore. Može doći do trenutaka kada vaš rođak možda želi donijeti odluke o njezi ili o drugim aspektima njihovog života u objektu, bez vašeg znanja ili vašeg odobrenja. Ponekad stanari mogu zadržati određene aspekte svoga života privatnim i ne zahtijevati sudjelovanje obitelji u ovim aspektima.

Administrativna pitanja

- Način na koji se upravlja objektima mogu imati upliva na veze između osoblja i obitelji. Obim zadataka osoblja, razina obuke i modeli njege mogu raditi protiv suradničkog modela njege. Obitelji se žale na mali broj osoblja, previše fiksiranih predodređenih rutina, nedostatak dostatnog vremena za razgovor osoblja sa rodbinom i na lošu komunikaciju.
- Svi objekti rade prema proračunu i svi objekti moraju podlijegati standardima akreditacije koje izdaje vlada Australije. Ukoliko razumijete ove zahtjeve razumjeti ćete kako osoblje mora raditi i ovo može utjecati na vaše sudjelovanje u njezi. Ukoliko ste zabrinuti glede loše organizacije trebali biste razgovarati o ovome sa rukovodstvom, ne izravno sa osobljem. Često može doći do sukoba između osoblja i rukovodstva i miješanje obitelji u ovo može samo povećati već ionako nategnutu situaciju u organizaciji.
- Problemi sa kvalitetom njege koji su vezani za loše upravljanje su najbolje prvotno rješivi izravnom komunikacijom sa rukovodstvom objekta. Postoje načini kako bi se pitanja obitelji vezane za njegu riješila putem ministarstva Department of Health and Ageing, ili kako bi se tražio savjet zastupničkih ili korisničkih grupa ako se problemi ne mogu riješiti izravno sa rukovodstvom objekta. Ukoliko vjerujete da trenutna radna praksa ima utjecaja na kvalitetu njege onda biste trebali izraziti svoju zabrinutost i tražiti odgovore. Organizacije pružaju njegu za znatan broj starijih osoba i većina od njih pokušavaju učiniti najbolje s obzirom na postojeće resurse, prema tome neophodno je da se upoznate sa činjeničnim stanjem prije nego što krenete sa procesom žalbe.

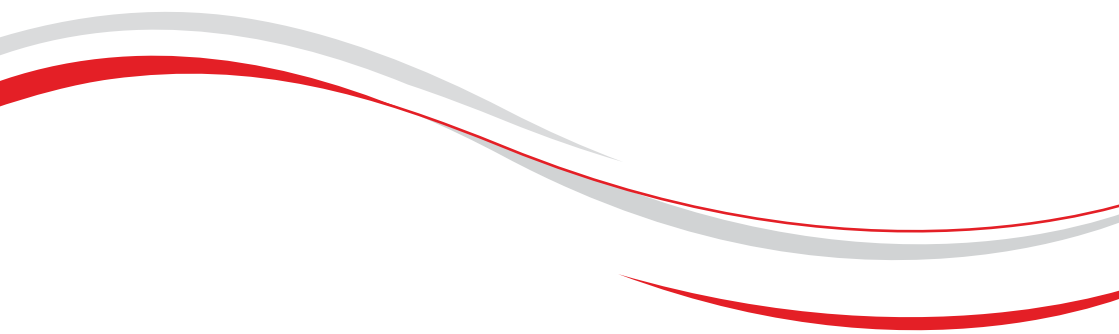
Suradnička njega (njega uz sudjelovanje)

Suradivati/sudjelovati znači 'raditi sa nekim'.

- Raditi sa drugima kako bi se postigao rezultat znači timski rad. Osoblje koje radi u njezi i članovi obitelji bi idealno trebali raditi kao tim, dijeliti informaciju i podržavati jedno drugo kod donošenja odluka glede njege, uvijek nastojeći uključiti stariju osobu gdje je to moguće. Kako je osoblje pripremljeno i kakvu podršku ima također će imati utjecaja na to kako će moći funkcionirati kao član tima. Također biste trebali očekivati od članova tima da vas konzultiraju prije preuzimanja stvari koje se tiču njege u svoje ruke.
- Ukoliko član tima ne komunicira, rezultat može biti nadmetanje, ne sudjelovanje. Njega starijih osoba postaje 'svojina' stranaka koje se razvijaju kao rezultat napetosti i dolazi do nadmetanja koje samo može biti štetno. Čvrste osobnosti ne bi trebale biti dozvoljene jer one ometaju timski rad i imaju utjecaja na njegu. Otvorena komunikacija je način kako se ovaj problem može izbjeći.
- Timski rad je jedini način kako bi se mogla pružiti njega u cilju poboljšanja življenja stanara. Osoblje koje pruža njegu ne može pružiti potpunu njegu bez podataka od strane članova obitelji i članovi obitelji ne mogu poduzet svu njegu koju obučeni pružatelj njege može pružiti.
- Ponekad može doći do nesuglasica između obitelji. Kada obitelji ne mogu doći do međusobnog razumijevanja glede odluka koje se tiču njihove rodbine to također može pogoršati situaciju za osoblje koje prima mješovite poruke.

Intervencije s obzirom na njegu

- Najvažniji dio njege jest prvi sastanak između članova obitelji i osoblja za njegu kako bi se razmotrio plan njege. Ovi sastanci su vrlo dobar način sakupljanja podataka i razmatranja očekivanja sa 'novim' timom za njegu. Osoblje vidi članove obitelji u pozitivnijem svjetlu ako postoji dijeljeni model njege od samoga početka.
- Uloge svakog člana tima bi trebale biti čiste i provedba strategija njege bi trebala biti dijeljena. Linije komunikacije bi trebale biti čiste i načini kako bi članovi obitelji trebali biti uključeni bi također trebali biti objašnjeni.
- Osoblje koje pruža njegu mora imati podršku rukovodstva i jasne smjernice koje bi pomogle u razvijanju timskog pristupa.
- Ponekad intervencije s obzirom na njegu koje su poduzete od strane osoblja mogu prouzročiti zabrinutost s obzirom na njegu vezanu uz demenciju, sigurnost stanara i samo ponašanje. Diskusije sa timom bi trebale biti poduzete prije donošenja bilo kakvih odluka glede promjene odluka koje se tiču njege npr. povećanje doze medikamenata, promjene soba itd. Ove ugovorne promjene bi trebale biti navedene u planu njege.
- U hitnim situacijama odluke moraju biti donesene hitno, ali članovi obitelji bi trebali očekivati kontakt čim prije je to praktično.
- Ponovno, sastanci tima su najbolji način kako se mogu razmotriti buduće opcije za njegu i bilo kakve promjene koje se očigledno očekuju.



Ovim putem želimo priznati i odati poštovanje vašem nastavljenom utjecaju u brizi za vašeg rođaka dok su u objektu za njegu starijih osoba. Neki od korisnih brojeva i Internet stranica su ispod.

Korisni brojevi kontakta:

Alzheimer's Australia

– Postoje državni uredi ali brojevi za kontakt državnog ureda su
(02) 6254 4233 <http://www.alzheimers.org.au>

The Alzheimers Australia broj pomoći na razini države je 1800 100 500

Carers Australia

– Postoje uredi na razini svake države ali glavni broj je 1800 242 636
<http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

1800 700 600 ili 9602 3066

