

**Yerleşimli yaşlı
bakım evlerinde
yaşayan yaşlı
kişilerin aile ve
arkadaşlarına
destek**

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

MERKEZİ

AIPCA

**Australian Institute
for Primary Care & Ageing**

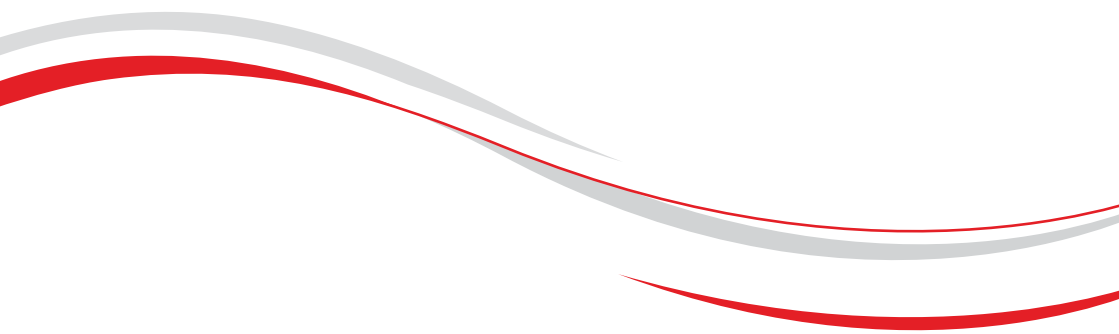
Bu yayımın telif hakkı bulunmaktadır. 1968 Telif Hakkı Yasası'nda açıkça belirtilmedikçe, bu yayımın hiçbir bölümü çoğaltılamaz, bilgi toplama servisinde saklanamaz ya da hiçbir yolla (elektronik, mekanik, mikrokopyalama, fotokopi, ses kaydı ve diğer şekiller dahil) yazılı olarak izin almadan aktarılamaz.

Bu tekkonu incelemesi aşağıda adı geçen çalışmalardan yararlanılarak derlenmiştir:

- 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.

Yayımlayan:

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



Yerleşimli yaşlı bakım evlerinde yaşayan yaşlı kişilerin aile ve arkadaşlarına destek

Dr Deirdre Fetherstonhaugh

Acting Director/Senior Research Fellow, ACEBAC

Dr Sally Garratt

Consultant, ACEBAC

Dr Michael Bauer

Senior Research Fellow, ACEBAC





Aile üyelerinizden birini ya da bir arkadaşınızı bir yerleşimli yaşlı bakım evine (residential aged care facility) yerleştirmeyi düşünmeniz ya da halen yerleştirmiş olmanız durumunda, aşağıda açıklanan bilgiler size yardımcı olabilir. The Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC), bakım evi'nin bakım programını uygulayan kişilerle ne şekilde bir bağlantı kurabileceğiniz konusunda en iyi ve en güncel bilgileri araştırmış bulunmaktadır.

Bu kitapçıkta kullanılan 'aile', 'aile üyesi' ve 'akraba' gibi kelimeler, yerleşimli bir bakım evinde yaşayan ya da yaşayacak olan bir kişiyle ilgilenen ve bu ilgiyi sürdürmek isteyen kişileri belirtmektedir. Her ne kadar bu kitapçıkta özel olarak adları geçmiyorsa da, bu kavram arkadaşları da içerir. 'Yerleşik kişi' kelimesi, yerleşimli bakım evinde yaşayan kişiyle ilgili olarak kullanılmıştır. Yaşlı kişilerin aile ve arkadaşları ile ilişkilerini sürdürmeye gereksinimleri vardır.

Aile üyeleri ve arkadaşlar, kişinin yerleşimli bakım evine taşındıktan sonra kendisine verilen bakımın bir kısmını karşılamayı sürdürmek isteyebilirler. Yaşlı bakım evlerinin aile ile danışmalarda bulunma zorunluğu bulunmaktadır. Bununla birlikte, bazen her iki taraf arasında gerilim ve etki yaratan durumlara yol açan anlaşmazlıklar ortaya çıkabilir. Hem aile ve hem de bakım evi görevlilerinin ortak çalışmaya dayalı yaklaşımları her iki taraf için yarar sağlayacaktır.

Bu kitapçıkta yer alan bilgiler, iyi ilişkilerin, tüm tarafların bakış açısı temel alınarak incelenmesi için tasarlanmıştır: aile ve arkadaşlar; bakım görevlileri; ve bakım evi yönetimi. Bu yayımın bazı konuları açıklığa kavuşturacağını ve bakım evinden ya da gerektiğinde farklı kaynaklardan daha fazla bilgi almanıza yardımcı olacağını ümit ediyoruz.

Bakımla İlgilenmek

Eşinizin ya da bir aile üyenizin bakımıyla bir süredir ilgilenmeniz durumunda, bu kişiyi çok iyi tanıyorsunuz demektir. Kişisel bakımı ile yakından ilgilenmiş olabilirsiniz. Bir kişinin devamlı bakımını üstlenmenin yanısıra kendi yaşamınızı sürdürmekte denge sağlayabilmeniz için baskı altında kalmış olabilirsiniz. Bakım işine 'son verme' ve bunu diğer bir kişiye yükleme duygusu hem rahatlatıcı hem de korkutucu bir durum olabilir. Bu nedenle, verebileceğiniz en uygun biçimde bakımla ilgilenmeyi sürdürmeniz, sizin ve akrabanız için çok önemlidir. Bu, bakımın herkes için anlamlı bulunması için, bakım sağlayan diğer kişilerle bağlantı kurmak ve akrabanız ile ilgili bilgileri paylaşmak anlamına gelmektedir.

Aşağıda belirtilen noktalar, ACEBAC'in yerleşimli yaşlı bakım evinde, aile ve bakım personeli ilişkileri ile ilgili bilgilerin değerlendirilmesidir:

- Aile üyeleri ve bakım görevlileri arasında kurulan ortaklaşa bir ekip çalışmasıyla bakım sağlama, en iyi bakım modelidir.
- Aile üyelerinin, bakım veren kurumun nasıl çalıştığını, ekip çalışma modellerinin gerçekten yararlı olup olmadığını ve bakım işlerine nasıl yardımcı olabileceklerini bilmeleri gerekmektedir.
- Yaşlı kişinin yerleşimli bakım evine taşınma planlarının yapıldığı günden başlayarak iletişim yollarının kurulması gerekir.
- Bakım planı ve gözetim bir ekip çalışmasıdır ve bakımda oluşabilecek değişiklikler en iyi biçimde ekip tarafından verilen kararlarla elde edilebilir.
- Aile üyeleri, akrabalarının kendi bakımları ile ilgili bazı kararları aile üyelerinin görüşlerini almadan vermeyi tercih edebileceklerini gözönünde bulundurmalıdır.
- Yerleşimli bakım evinde yerleşik kişilerin yaşam kalitesi için, olumlu ilişkiler kurulması önemlidir.
- Aile içinde anlaşmazlıkların bulunması durumunda, görevliler karmaşık iletiler alabilir ve bu da onların aile ile olan ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilir.
- Karşılıklı güven, saygı, empati ve anlayış ve içten davranış, görevliler ve aile arasındaki olumlu ilişkilerin yapı taşlarını oluşturur.

Daha önceki sayfada sunulan özet şimdi daha ayrıntılı açıklanmaktadır.

Aile üyem bir bireydir

- Elbette öyledir! Yerlerini hiç kimse alamaz. Yıllar içinde kurulan ilişkiler kişinin esenliği için temel oluşturur ancak bu ilişkiler değişken olabilir ve bazıları diğerlerine kıyasla daha güçlüdür. Diğer kişilerin ilişkilerimizi bizler gibi algılayamaması olgusunu saygıyla karşılamalıyız ancak, yine de kendilerinden duygularımızı anlamalarını bekleriz.
- Bakım görevlilerine, bakımevindeki her bir kişinin bireyselliğine saygı duymaları öğretilir ve kişiler bunu açıklamaya özendirilir. Her birimiz bireyselliğimizi kendimize ait biçimlerde belirtiriz ve gereksinimler zaman içinde değişebilir. Tüm bu gereksinimlerin karşılanması, aynı zamanda bir kaç kişiye birden bakım vermeleri nedeniyle bakım görevlilerine zor gelebilir. Gereksinimlerin nasıl karşılanacağına çözüm getirmek için aile ile konuşma, bakım veren görevliler için çok önemlidir. En uygun bireysel bakımın sağlanması için, bakım görevlilerinin akrabasının kendi ilgi alanlarını bilmeleri yararlıdır. Sözelimi: ilgi alanları, beğendikleri ve beğenmedikleri hususlar; karakterleri; yaşam geçmişleri; ve değer verdikleri ve onlar için önemli olan hususlar.
- Akrabasının bireyselliğinin korunmasına çözüm getirmekte bazı görevlilerin diğerlerinden daha iyi olduğunu gözlemleyebilirsiniz. Bu görevlilerle olan ilişkilerinizin diğerleri ile olan ilişkilerinizden daha kuvvetli olduğunu düşünebilirsiniz. Bu görevlilerin verdikleri bakımı beğendiğinizi çeşitli yollarla belirtebilirsiniz ancak, bir görevliyi diğerlerine tercih ediyor gibi görünmemeyi yeğlemelisiniz. Bakımın 24 saat süresince verilmesi nedeniyle, bir çok farklı görevli, bakım evindeki kişiye kendi kişisel yöntemlerini kullanarak hizmet sağlamaktadır.

Aile üyelerinin de gereksinimleri vardır

- Bir akrabayı yerleşimli yaşlı bakım evine yerleştirmek çoğu kez aileler tarafından 'hayatta gerçekleştirdikleri en zorlu iş' olarak değerlendirilir – suçluluk duygusu yaygındır.
- Akrabalarını ziyaret ettiklerinde, evde verdikleri bakımın aynını paylaşamamaları nedeniyle aile üyeleri bazen zorluk hissederler. Bir bakım evine taşınmanın nedeni, ailelerin bakım görevlileri ile nasıl bir bağlantı kurması gerektiğini belirlemekte etmen oluşturabilir. Bunaklık tanısının saptanması aileler için yıkıcı olabilir ve herhangi bir ölümcül hastalık büyük üzüntü ve acizlik duygusu yaratabilir.
- Bu duygularınızı görevlilerle konuşmanız ve bakım konusunda herhangi bir kaygınızı onlara bildirmeniz önemlidir. Bakımla ilgilenme konusundaki düşüncelerinizi ve akrabasının günlük yaşamına ne kadar katılımda bulunabileceğinizi görevliler bilmelidir.
- Ailelere verilen destek önemlidir ve uzun dönemli hastalıklarla ilgilenen Alzheimer's Australia, Carers Australia ve diğer kuruluşlar gibi, diğer kurumlar kanalıyla da sağlanabilir.
- Bakım evinin sağlık hizmetleri sağlama yöntemleri ve aile üyesi olarak sorumluluklarınızın neler olduğu konusunda daha fazla bilgi edinmeniz gerekebilir. Söz gelimi; uygun giysiler, ayakkabılar sağlanması, küçük geziler ve özel ikramlar yapabileceğiniz gibi hususlar olabilir. Akrabanız uzun yıllar, dişçi, ayak sağlık uzmanı gibi özel sağlık uzmanlarını ziyaret etmiş ya da kuaförüne gitmiş olabilir ve onlar bakım evinde yaşadıkları sürece bu ilişkiyi ve servisleri sürdürmelerine yardımcı olabilirsiniz. Bu konuyu bakım evi yönetimi ile görüşebilirsiniz.
- Doktordan randevu alınarak ya da sorunlarla ilgili yazıları okuyarak, kronik bakım kuruluşlarını arayarak, internet'e girerek ve kıdemli bakım görevlilerine sorular yönelterek, tıbbi konular ya da tanımlarla ilgili daha fazla bilgi elde edilebilir.

İletişimi sürdürme

- Akrabanızı uzun süredir tanımanıza karşın, görevlileri yalnızca kısa bir süre içinde tanırırsınız. Akrabanızın bakım gereksinimleri konusunda bilgi sağlamanız, bakım görevlileri ile aranızda olumlu ilişkiler gelişmesine yardımcı olacaktır. Çoğu kez aile üyeleri, sağlamış olabilecekleri bilgilere görevlilerin kayıtsız kaldıklarını duyumsarlar. Bu durum, yerleşik kişilerin gereksinimlerinin aile tarafından belirtilenlere gerçekte uymayabileceğinin görevlilerce sezinlenmesine bağlıdır. Yerleşik kişinin bakım planı temelinde görevlilerin işlevleri ile bakıcı olarak sizce katkıda bulunulan bilgileri içeren bir görüşme yapılması, iyi bir iletişimin oluşturulması için uygulanacak yöntemlerden biridir. Belirli bir görevlinin erişilemez tutum içinde olması durumunda, bakım evi yöneticisi ile bu konuyu görüşebilirsiniz. Herhangi bir kaygınızın bulunması durumunda sizin için en iyi çözüm, görüşme ve açık şekilde iletişim yoluyla sağlanabilir.
- Bilgilerin açıkça belirtilerek paylaşımı önemlidir. Bakım hizmetleri ile ilgili olarak doğru bilgiler edinmek hakkınızdır. Beklentileriniz konusunda dürüst ve açık konuşmanız, görevlilerin ne istediğinizi anlamaları, sizin ve akrabanızın gereksinimlerini karşılayıp karşılayamayacaklarını saptamaları hususunda kolaylık sağlayacaktır.
- Tümümüz akrabalarımız için en iyisini isteriz ancak, birçok kişiyle birlikte bir topluluk ortamında yaşamanın kısıtlı koşullarını da bilmemiz gerekir. Diğer on kişinin beklenti içinde olduğu sırada yalnızca bir kişiye odaklanmak çoğu kez olanaksızdır. Bakımda süreyi ve karmaşık öncelikleri dengelemek görevliler için zordur ancak, kaygılarınızı dinlemeleri ve nasıl bir uzlaşa sağlanabileceği konusunda görüşmeleri gerekir.
- Bakım görevlileri ve yerleşik kişinin akrabası olarak sizinle oluşturulacak gerçek bir ortaklık modelini kapsamında paylaşılmış bakım için iletişim çok önemli bir katkı maddesidir. İletişim kanallarını açık tutmak için, her iki ortak tarafından da çaba gösterilmesi gerekmektedir. Yerleşimli yaşlı bakım evinde yaşayan yaşlı kişinin yaşam kalitesinin tüm görüşmelerde ortak odak noktasını oluşturması gerekir.

Bakımda olanların kontrolü

- Aile üyeleri bazen bakım hizmetinin sunumunda seyirci durumda olduklarını duyumsarlar ve olanları yalnızca gözleyip düşük standartlı olarak gördükleri bakım uygulamalarını yönetime bildirebileceklerini düşünürler. Bu yaklaşım, kendilerinin gözleendiği ve yetersiz çalışmaları gerekçesi ile yönetime bildirimde bulunulduğu duyumsaması nedeniyle, bakım görevlileri ile aile arasında sürtüşme oluşturur. Önceden saptanmış amaçlara erişimin sağlanması için görevliler ile birlikte çalışma ve kaygıların ilgili görevli ile doğrudan paylaşımı, daha uygun olur. Ancak sorunların sürmekte olması ya da görevlilerin kaygılarınıza yanıtlarını uygunsuz bulmanız durumunda, yönetimin bilgilendirilmesi gerekir.
- Bilgi ve bilgi birikimi bir güç oluşturur ve bu güç, aile üyelerinin bakım konularıyla ilgilenmesine izin vermek istemeyen bazı görevliler tarafından durumları kontrol altında tutmayı sürdürmek amacıyla kullanılabilir.
- Görevlileri tanımanız ve görevlilerin de sizi tanımalarına olanak sağlamanız, aileler için daha rahat ve hoş karşılayıcı bir çevre oluşmasına yardımcı olabilir. Görevliler ile ailenin karşılıklı nezaket ve saygıyla davranmaları durumunda, olumlu bir ilişkinin oluşma olasılığı daha fazladır. Karşılıklı güvenin, hoşgörünün ve makul beklentilerin bakım uygulamasının uzun döneminde oluşması zaman alır. Hiçbir kimsenin her şeyi hemen bilemeyeceğinin ya da yaşamı tehdit edici olmadıkça, isteklere karşı derhal tepki göstermesinin beklenemeyeceğini unutmamak önemlidir.
- Bakım hizmeti verilen yaşlı kişilerin yaşamları konusunda halen anlamlı kararlar verebileceklerini ve bu tercihlerine saygı göstermemizin gerektiğini kabullenmek önemlidir. Akrabanızın, bilginiz dışında ya da onayınız alınmadan tesisteki bakımları ya da yaşamları ile ilgili diğer hususlarda karar vermek isteyecekleri zamanlar olabilir. Yerleşik kişiler, bazen yaşamları ile ilgili hususları gizli tutmak ve ailelerinin bunlarla ilgilenmemesini isteyebilirler.

Yönetim konuları

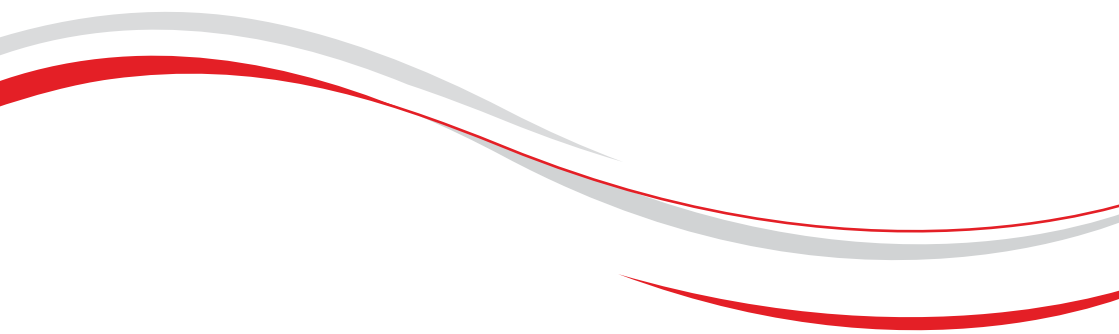
- Bakım evlerinin yönetim sistemi, görevliler ile aileler arası ilişkileri etkileyebilir. Görevlilerin iş yoğunluğu, eğitim düzeyi ve bakım modelleri, birlikte ortak bakıma aykırı olarak uygulama gösterebilir. Aileler, yeterince görevli bulunmadığını, çok sayıda değişmez alışılmış çalışma yöntemi uygulandığını ve görevlilerin aileler ile görüşmek için yeterince zamanı bulunmadığını ve iletişimin yetersiz olduğunu ileri sürerek şikayet etmektedirler.
- Tüm bakım evleri belirli bir bütçe kapsamında çalışmakta ve bu tesislerin tümü onay belgesi için Avustralya devletinin öngördüğü koşullara uymak zorunda bulunmaktadır. Bu yükümlülükleri anlamanız durumunda, görevlilerin nasıl çalışmalarının gerektiğini ve bunun sizin bakım ile ilgilenmenizi nasıl etkileyebileceğini göreceksiniz. Organizasyonun yetersizliği konusunda kaygılarınızın bulunması durumunda sorunu, doğrudan bakım görevlileri yerine yönetim ile görüşerek ortaya koymanız gerekir. Görevliler ile yönetim arasında çoğu kez bir sürtüşme olabilir ve bu sorunlara ailelerin de katılımı, tesis içindeki gerilimi yalnızca artmasına neden olur.
- Yetersiz yönetimle ilişkili olan bakım kalitesi ile ilgili sorunlar, öncelikle doğrudan tesis yönetimi ile yapılacak görüşmeler ile en iyi şekilde çözümlenebilir. Tesis yönetimi ile sorunların çözümlenememesi durumunda, aileler için kaygılarını Department of Health and Ageing'e iletme ya da savunma ya da tüketici gruplarından tavsiye sağlama kanalları bulunmaktadır. Çalışma uygulamalarının bakım kalitesini engellediğine inanmanız durumunda, kaygılarınızı ileri sürerek yanıt istemeniz gerekir. Bu tür kurumlar birçok yaşlı kişiye bakım sağlar ve bunların çoğu sahip oldukları kaynaklar çapında en iyi şekilde hizmet sağlamak için çaba gösterirler. Bu nedenle, sorunları daha ileriye taşımadan önce gerçekleri doğru saptamanız çok önemlidir.

Ortaklaşa çalışma 'birlikte çalışma' anlamını içerir.

- Bir sonuç elde etmek için diğer kişilerle birlikte çalışmak ekip çalışmasıdır. Bakımla ilgili görevliler ve aile üyeleri için en iyisi bir ekip halinde çalışmak, bilgi paylaşmak ve bakım konusunda karar verirken birbirine destek olmaktır. Bu uygulamalara, yaşlı kişinin de olabildiğince katılımının sağlanması gerekir. Ayrıca, görevlilerin hazırlanma ve organizasyon tarafından desteklenme koşulları, bu kişilerin ekip üyesi olarak görevlerini ne düzeyde yerine getirebileceklerini de belirler. Bundan başka görevli ekip üyelerinin bakım konularında bir girişimde bulunmadan önce size danışmaları da gerekir.
- Ekip üyelerinin aralarında iletişimde bulunmama durumu, sonuç birlikte çalışma değil, çekişme olur. Bakımı yapılan yaşlı kişi oluşacak hizipler tarafından 'sahiplenilir' ve bu da hasar verici bir sonuç yaratacak olan çekişmeye dönüşür. Güçlü kişiliklerin ekip çalışmasını aşp bakımı kesintiye uğratması önlenmelidir. Açıkça iletişimde bulunma, bu sorunu önleyici yoldur.
- Ekip çalışması, yerleşik kişinin yaşam kalitesini iyileştirmek için sağlanacak bakım için izlenecek tek yoldur. Bakım görevlileri aile üyelerinden bilgi edinmeden tüm bakımı sağlayamazlar ve aile üyeleri de nitelikli bakımın sağlayabileceği tüm bakımı üstlenemezler.
- Bazen aileler içinde gerginlikler oluşabilir. Ailelerin, akrabalarını etkileyici kararlar konusunda bir anlaşmaya varamamaları halinde, karmaşık mesajlar alan görevliler için durum daha da zorlaşır.

Bakıma müdahale

- Bakım hizmetlerinin en önemli bölümü aile üyeleri ile bakım görevlilerinin bakım planını görüşmek için yaptıkları ilk toplantıdır. Ekip toplantıları, bilgi almak ve 'yeni' bakım ekibinden beklentileri görüşmek için iyi bir yoldur. Başlangıçtan itibaren bir ortak bakım modelinin oluşturulması halinde, görevliler aile üyelerini daha iyi anlarlar.
- Ekip çalışması elemanlarının her birinin rolü belirgin olmalı ve bakım stratejilerinin uygulanması paylaşılmalıdır. İletişim yolları belirginleştirilmeli ve alınan kararlarda ailenin görüşlerine yer verilmelidir.
- Bakım görevlilerinin yönetim desteğine ve bir ekip çalışması geliştirmek için yönlendirici ilkelere gereksinimi bulunur.
- Bunama hastalığı, yerleşik yaşlı kişinin güvenliği ve davranışları ile ilgili olarak bazen görevlilerin bakıma müdahalesi kaygı duymanıza yol açabilir. Söz gelimi; ilaçların artırılması, odanın değiştirilmesi vs. gibi, bakım hizmetine uygulanacak herhangi bir değişikliğe karar verilmeden önce ekip görüşmeleri yer almalıdır. Kabul edilen bu değişiklikler bakım planına yazılmalıdır.
- Acil durumlarda çabuk karar alınması gerekebilir ancak aile üyeleri, kendilerinin mümkün olan en kısa zamanda aranıp bilgi verilmesini beklerler.
- Gelecekte uygulanacak bakım seçeneklerinin ve gerekli görülen herhangi bir değişikliğin görüşülmesi için ekip toplantıları yapmak en iyi yoldur.



Akrabanızın yerleşimli yaşlı bakım evinde yaşadığı sürece bakımı ile ilgilenmenizin devam etmesini onaylıyor ve saygıyla karşılıyoruz. Aşağıda, bazı yararlı iletişim bilgileri ve internet siteleri belirtilmektedir:

Yararlı iletişim bilgileri:

Alzheimer's Australia

– bu kuruluşun Eyalet ofisleri bulunmaktadır ancak Ulusal Ofis telefon numarası: (02) 6254 4233 <http://www.alzheimers.org.au>

The Alzheimers Australia National Dementia Helpline (Alzheimer Avustralya Ulusal Bunaklık Hastalığı Yardım Hattı): 1800 100 500

Carers Australia (Avustralya, Bakıcılar)

– eyalet Ofisleri bulunmaktadır ancak aranacak genel telefon numarası: <http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

1800 700 600 ya da 9602 3066

