

# الرعاية المُلطفة في دور رعاية المسنين دليل العائلات



هذا الدليل مصدر معلوماتٍ لعائلات وأصدقاء  
الأشخاص المقيمين في دور رعاية المسنين

# تتوجه خدمات الرعاية الملطّفة لمنظمة MCM بالشكر لكل من ساهم بتجربته وساعدنا في إعداد مصدر المعلومات الذي من شأنه أن يوفر الدعم لعائلات وأصدقاء الأشخاص الذين يحتضرون في دور الرعاية.

## للاتصال بخدمة الرعاية الملطّفة لدى منظمة MCM

8:30 صباحاً - 4:30 من بعد الظهر  
الاثنين - الجمعة  
03 9977 0026

## خدمة الترجمة الشفهية

اتصل بالرقم 13 14 50  
واعط رمز الوصول الآتي  
99770026

تعترف منظمة MCM بأصحاب الأرض والمياه التقليديين حيث نعمل. ونقدّم احترامنا لشييوخهم في الماضي والحاضر. وملتزم بضمان أن يتمتع كل شخص نعمل معه بالأمان والتمكين والدعم والاحترام. نحن ندعم ونرحب بتنوّع الأعراق والثقافات والقدرات والأعمار والجنس والميول الجنسية والهوية الجنسية.

إنّ الرعاية الملطّفة في دور رعاية المسنين، هو دليل للعائلات مؤلته وزارة الصحة ورعاية المسنين في الكومنولث (Commonwealth Department of Health and Ageing) ودائرة الصحة في ولاية فيكتوريا (Victorian Department of Health) كجزء من تدابير شاملة للرعاية التلطيفية في دور رعاية المسنين.



Department  
of Health



Australian Government  
Department of Health  
and Aged Care

هذا المشروع مدعوم بتمويل من الحكومة الأسترالية تحت إشراف وزارة الصحة ورعاية المسنين ودائرة الصحة في ولاية فيكتوريا كجزء من مشروع شامل للرعاية الملطّفة في دور رعاية المسنين.

# المحتويات

04	Melbourne City Mission الرعاية المُلظفة التابعة لمنظمة
05	فريقنا
06	مصدر معلومات للعائلات
08	فهم الرعاية الملظفة
09	الأيام الجيدة والأيام السيئة
09	الأيام والأسابيع الأخيرة
10	مرحلة الاحتضار: دليل مقدّمي الرعاية والعائلات
11	الألم
12	زيادة الشعور بالإرهاق أو الوهن
12	التنفس
13	صعوبة في البلع / عدم القدرة على الأكل أو الشرب
13	الإفرازات (صوت التنفس الصاحب)
15	تشوش ذهني
15	التملُّل
16	السلس
16	درجة الحرارة
17	التقلبات العاطفية مع اقتراب الوفاة
18	الاعتناء بنفسك
19	الدعم للتعافي من الحزن وعند وقوع الفاجعة
20	الأسئلة المتكررة
22	الروابط ومصادر للدعم
23	معلوماتك الشخصية والخصوصية
23	تعليقاتك وملاحظاتك مهمة بالنسبة لنا

# خدمة الرعاية الملطّفة التابعة لمنظمة MCM

خدمات الرعاية الملطّفة متاحة لدعم الأشخاص الذين يعانون من كافة الحالات التي تهدد الحياة مثل المرض المزمن والسرطان والخرف و المرض الحاد.

يمكنكم معرفة المنهج الذي نتبعه من خلال طاقم التمريض المتخصص وفريق الرعاية الصحية المساعدة الذين يعملون مع العائلات وموظفي دور رعاية المسنين والأطباء العاميين والخدمات الأخرى المقدمة لرعاية فرد أسرتك.

توفر منظمة Melbourne City Mission (MCM) خدمات الرعاية الملطّفة المتخصصة للأشخاص الذين يعيشون في دور رعاية المسنين ضمن منطقة شمال غرب ملبورن.

يشكل فريقنا دعمًا إضافيًا لفريق الرعاية الأولية القائم الذي يقوم بتقديم الدعم للمقيمين في دور رعاية المسنين. وسيظل الإشراف على رعاية كل شخص منوطاً بموظفي دور رعاية المسنين والطبيب العام.

خدمات الرعاية  
الملطّفة التابعة  
لمنظمة MCM

الخدمات داخل  
دار رعاية المسنين،  
(التابعة للمستشفى)

خدمة المستشفى  
في مكان الإقامة

أخصائي أمراض  
الشيخوخة

الخدمات الصحية  
المساعدة

خدمة الطوارئ  
عن بعد

خدمات  
مختصة أخرى

الطبيب العام

موظفو دور  
رعاية المسنين

أسرة المقيم ← فريق الرعاية الأولية ← أنواع الدعم الإضافية



## فريق رعاية المسنين لدينا

هدفنا دعم الشخص وعائلته أو صانع قرار العلاج الطبي بالنيابة عنه ودار رعاية المسنين حيث يقيم من أجل تعزيز:

التخطيط للرعاية المبكرة لتجنب دخول المستشفى دون ضرورة، ولضمان معرفة رغبات وتفضيلات فرد أسرته واحترامها.

تحسين طريقة معالجة الأعراض والرعاية المسكنة.  
دعم الأسرة وإسداء المشورة.

نهاية الحياة في دور رعاية المسنين.

ومتاح الدعم الإضافي من فريق الرعاية الملطّفة  
بأكمله التابع لمنظمة MCM من أجل الحصول على:

الدعم الطبي عبر الهاتف طوال اليوم وعلى مدار  
الأسبوع.

تقديم المشورة من طبيب الرعاية الملطّفة حيال  
إدارة الأعراض المعقدة

إسداء المشورة المستمرة خلال فترة الحداد

غالبًا ما يكون الدور الأمثل للمختصين في الرعاية الملطّفة هو توفير الدعم لفريق الرعاية الصحية والمتخصصين الآخرين من خلال تقديم الاستشارات والنصائح والدعم لتقديم رعاية نهاية الحياة للمقيمين.

فريق رعاية المسنين هو فريق استشاري متخصص في الرعاية الملطّفة يضم مستشارين في التمريض السريري وخدمات صحية مساعدة.

"تتسم الطريقة التي نعمل بها بالتعاون والاحترام وتركّز على العملاء، كما ندرك أن الجانب الروحاني منسوج في جميع نواحي كياننا، بما في ذلك علاقتنا بأنفسنا وأفراد عائلتنا والأصدقاء والآخرين. وهدفنا توفير الدعم لاحتياجاتك الخاصة بطرق فردية وتمكينية.

ونحترم بلد كل شخص ومعتقداته وقيمه وأمنياته وتجاربه وتاريخه وثقافته. إنّ عملائنا وأسرههم والقائمين على رعايتهم في صميم عملنا، ونحن هنا لدعمك خلال هذه المرحلة."

موظف الرعاية الملطّفة التابع لمنظمة MCM

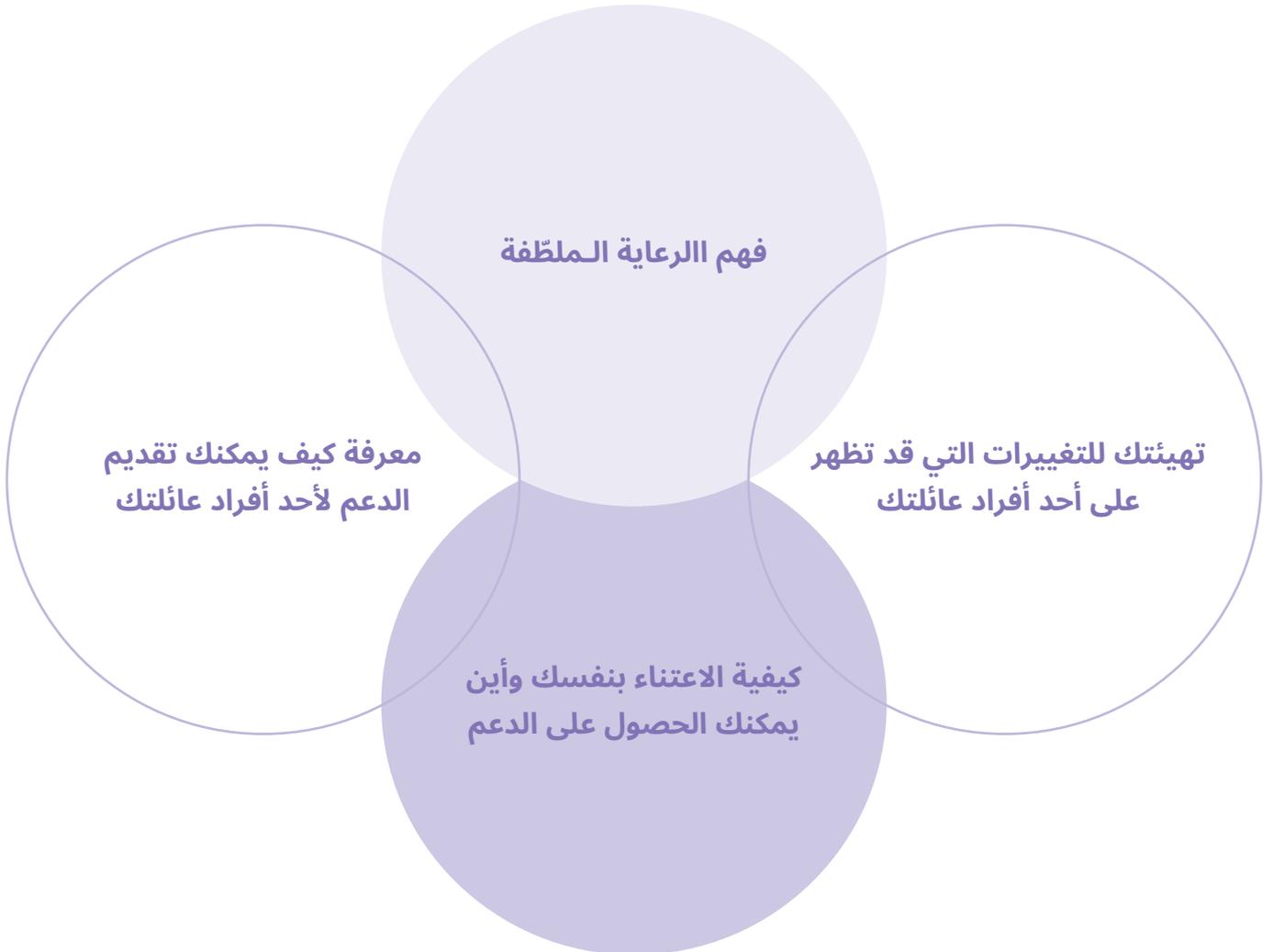
## مصدر معلومات للعائلات

يختلف طول الفترة الزمنية التي سيعيشها كل شخص في دار رعاية المسنين. ومع هذا، من المرجح أن يصل معظم المقيمين إلى مرحلة نهاية الحياة داخل دار رعاية المسنين.

يهدف مصدر المعلومات هذا لدعم عائلات المقيمين والأشخاص المهمين الآخرين لتعزيز فهمهم للرعاية المُلطفة والعمل مع فريق الرعاية المُلطفة التابع لمنظمة MCM

الدخول إلى دار رعاية المسنين عادةً ما يكون مؤشرًا على تدهور الحالة الصحية والقدرة على أداء الوظائف في الحياة اليومية.

تهدف المعلومات المتوفرة في هذا المصدر إلى مساعدتك في الآتي:



"مشاركة فريق الرعاية الملطّفة يعني  
أنه لدينا دعم على مدار الساعة طوال  
أيام الأسبوع. يمكننا الاتصال إذا راودتنا  
أي مخاوف، وهو أمر لا يقدر بثمن."

- موظف في دار رعاية المسنين.



## فهم الرعاية الملطفة

"ساعدتني خدمة الرعاية  
الملطفة التابعة لمنظمة  
MCM على فهم الإجراءات،  
كما أخبروني بالنتائج والعواقب."

- منظمة صوت الأسرة (Family Voice)



الرعاية المُلطفة نهج لتحسين جودة حياة المقيمين الذين يواجهون مرضًا مزمنًا وعائلاتهم.

فهي تحدّ من وطأة الشعور بالضيق وتخففه من خلال الاكتشاف المبكر والتقييم الصحيح وعلاج الآلام وأي مخاوف أخرى، سواء كانت جسدية أو نفسية أو روحية. تعتمد الرعاية الملطفة على احتياجات الشخص عوضًا عن تشخيص المرض أو الوقت المحتمل حتى وفاته. وتختلف الرعاية الملطفة من شخص لآخر، وقد تتغير احتياجات فرد عائلتك ورغباته كثيرًا خلال مراحل مرضه.

ومن المهم أن يكون كلٌّ من فريق الرعاية الملطفة التابع لمنظمة MCM وفريق رعاية دار المسنين على دراية تامة بقيم فرد عائلتك وتفضيلاته وبالذور الذي ترغب في أدائه خلال هذه المرحلة. قد يكون مرهقًا فهم أهداف الرعاية واتخاذ قرارات العلاج الطبي ومن الجيد أن تكون مستعدًا.

ترك المحادثات الصعبة واتخاذ القرارات حتى آخر لحظة قد يؤدي إلى علاجات غير ضرورية أو الدخول إلى المستشفى، الأمر الذي قد يتسبب في الشعور بالضيق للجميع.

يمكنك معرفة المزيد من المعلومات من خلال برنامج القرارات التي تحفظ الكرامة والاحترام **(Dignified and respectful decision)** التابع للرعاية الملطفة في فيكتوريا **(Palliative Care Victoria)**.

## الأيام الجيدة والأيام السيئة

قد يساعدك إجراء المحادثات المنتظمة مع الموظفين في دار رعاية المسنين وفريق الرعاية الملطفة التابع لمنظمة MCM على فهم واستيعاب الأيام الجيدة والسيئة.

يوفر الموظفون في دار رعاية المسنين الدعم والرعاية لفرد أسرتك طوال اليوم وعلى مدار الأسبوع. كما سيتابعون بانتظام أية تغييرات في الأعراض التي قد تتطلب تغييرًا في تقديم الدعم والرعاية.

الاقترب من نهاية الحياة (يمكن أن يشير مصطلح نهاية الحياة إلى السنة الأخيرة من الحياة) قد يصاحبه أيام جيدة وأخرى سيئة. في بعض الأيام، قد يستطيع فرد عائلتك من الأكل والشرب والنهوض من السرير والتفاعل مع الآخرين.

ولكن قد يختلف الوضع تمامًا في أيام أخرى، لكن لا يزال هذا الأمر طبيعيًا. قد لا يرغب فرد عائلتك في تناول الطعام أو الشراب. وقد يصبح الاستحمام أو النهوض من السرير أمرًا شاقًا. وقد لا تكون لديهم الطاقة للتواصل معك أو مع الآخرين.

## الأيام والأسابيع الأخيرة

ومع اقتراب أحد أفراد عائلتك من مرحلة الأيام والأسابيع الأخيرة من حياته، والمعروفة باسم المرحلة النهائية من الرعاية الملطفة، قد يكون هذا الوقت عصيبًا للأسرة والأصدقاء. سيستمر الموظفون في دور رعاية المسنين في تقييم احتياجات فرد عائلتك بانتظام. خلال هذه الفترة، سيمر فرد عائلتك بما يلي:

النوم لمدة أطول،

المكوث في السرير لمدة أطول،

قلة الرغبة في الأكل والشرب أو تجنبهما تمامًا،

قلة التواصل أو عدم التواصل على الإطلاق،

قد يبدو أكثر قلقًا وهياجًا،

إن الهدف من الرعاية هو أن يشعر فرد عائلتك بالراحة قدر الإمكان، جسديًا وعاطفيًا.

"دعمتني خدمة الرعاية الملطفة التابعة لمنظمة MCM كثيرًا. بشكل عام، كانت تجربتي مع الرعاية الملطفة إيجابية، وحظى زوجي بكامل الاحترام والوقار"

منظمة صوت الأسرة (Family Voice)

## مرحلة الاحتضار دليل مقدّمي الرعاية والعائلات

تُعد عملية الاحتضار ووفاة الشخص تجارب فردية وفريدة من نوعها. ومع ذلك، يشعر المرضى الذين هم في مراحل متقدّمة من المرض العضال بأعراض مماثلة عند اقترابهم من نهاية حياتهم، بغض النظر عن المرض الذي يعانون منه. المعلومات الآتية قد تجيب عن أسئلتك أو مخاوفك حيال ما سيحدث لفرد عائلتك مع اقتراب الموت.

## الألم



### الألم عرض مؤلم ويمكن أن يكون جسديًا ونفسيًا بطبيعته.

إنه شعور فردي أيضًا، بمعنى أن معظم الأشخاص لا يعانون من نفس نوع الألم ولا تظهر عليهم نفس علامات الألم.

ما قد يتحمله شخص ما قد لا يتحمله شخص آخر. قد يتسبب عدم معالجة الألم في زيادة الشعور بالتعب وتدني الحالة المزاجية وفقدان الشهية والخوف والاضطراب.

سيقيم الطاقم السريري في دار رعاية المسنين شعورك بالألم بانتظام. وسيحدد تقييمهم ويوجه متى يكون استخدام مسكنات الألم مناسبًا.

أنت أدري بمتطلبات فرد عائلتك. ومن المهم التعرف على علامات الألم أو الضيق التي ينفرد بها وتلاحظها على فرد عائلتك، وأن تخبر فريق الرعاية الملتطفة و فريق دار رعاية المسنين بها. ستساعد هذه المعلومات الفريق في التخطيط لتقديم أفضل رعاية صحية ممكنة.

سيعمل فريق الرعاية الملتطفة أو الطبيب العام أو أي اختصاصي آخر مع الطاقم السريري في دار رعاية المسنين لضمان السيطرة على الألم وشعور فرد عائلتك بالراحة قدر الإمكان. نُركّز على أساليب الوقاية والتدخل المبكر للتحكم في الألم.

”معرفة كيفية إدارة الشعور بالألم والتعامل مع الآثار الجانبية للأدوية المختلفة ومعرفة ما يمكن توقعه، وحضوركم الدائم! كنتم رائعين، أشكركم!”

منظمة صوت الأسرة (Family Voice)



## زيادة الشعور بالإرهاق أو الوهن

### ما قد تلاحظه

سيقضي تدريجيًا فرد عائلتك وقتًا أطول في النوم، وقد يكون من الصعب إيقاظه في بعض الأحيان. زيادة فترة النوم وتطور الوضع إلى زيادة فترات فقدان الوعي، هو تغيير في الجسد بسبب عملية الاحتضار.

ستلاحظ أن طاقم الرعاية في دار رعاية المسنين سيقومون بمساعدة عضو عائلتك في الرعاية الجسدية والشخصية. ومع مرور الوقت، ستكون جميع أشكال الرعاية أثناء المكوث في السرير.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* أفضل طريقة للمساعدة، تكمن في تفهم التغيير وتقديم الدعم.
- \* اتصل بطاقم الرعاية إذا لاحظت أن فرد عائلتك يشعر بأية علامات عدم الارتياح.
- \* لا تفترض أن فرد عائلتك لا يستطيع سماع ما يُقال من حوله. الكلمات اللطيفة، ومسك اليد، والإضاءة الخافتة، والموسيقى.



## التنفس

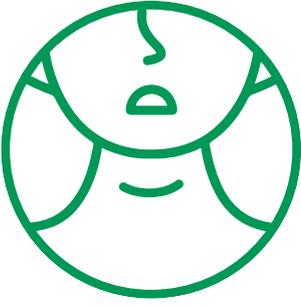
### ما قد تلاحظه

تطراً تغييرات ملحوظة في أنماط التنفس خلال مرحلة الاحتضار. وفي بعض الأحيان قد يصبح التنفس ضحلاً وسريعاً، وفي أحيان أخرى قد تكون هناك فجوات طويلة بين الأنفاس. وقد يكون التنفس صاخباً وشاقاً.

سيحرص الموظفون في دور رعاية المسنين على تعديل وضعية فرد عائلتك للشعور بأكبر قدر من الراحة.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* إذا لزم الأمر، يمكن لفريق الرعاية الملتزمة التابع لمنظمة MCM أن يوضح لموظفي دور رعاية المسنين وأفراد العائلة كيفية أداء ذلك. ومن الجدير بالذكر معرفة أن هذا النمط في التنفس ليس مؤلماً للشخص.



## صعوبة في البلع أو عدم القدرة على الأكل أو الشرب

### ما قد تلاحظه

ومع مرور الوقت، سيفقد فرد عائلتك رغبته وقدرته على الأكل والشرب بشكل طبيعي. تنتج عدم القدرة على البلع عن ضعف مُنْعَكَس البلع، وهو جزء طبيعي من عملية الاحتضار.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* قد تستطيع تقديم جرعات صغيرة من الماء باستخدام ملعقة صغيرة، وتجفيف أي ماء مسكوب بلطف.
- \* سيساعد استخدام المسحات الإسفنجية لترطيب الفم، أو كميات صغيرة من الثلج المجروش في تخفيف حدة الشعور بالجفاف في الفم.
- \* سيساعد مرطب الشفاهة في تجنب تشقق الشفاهة.
- \* انتبه أن الإجبار على تناول الطعام أو السوائل قد يسبب الضيق - سواء للشخص أو لفرد الأسرة.



## إفرازات (صوت التنفس الصاحب)

### ما قد تلاحظه

مع تضاؤل القدرة على السعال والبلع، قد يتراكم اللعاب والمخاط في الجزء الخلفي من الحلق. يؤدي هذا إلى إصدار صوت غرغرة قد يكون مزعجًا لأفراد الأسرة، ولكنه عادةً لا يكون مزعجًا للشخص الذي تعتني به.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* يستطيع موظفو دور رعاية المسنين من تغيير وضعيتهم للتخلص من الإفرازات. يمكن لخدمة الرعاية الملطّفة التابعة لمنظمة MCM أن توضح لموظفي دور رعاية المسنين والأسر كيفية أداء ذلك.
- \* وأحيانًا، يمكن إعطاء الأدوية لإبطاء خروج الإفرازات، وبالتالي تحسين الشعور بالراحة.
- \* وأحيانًا، قد تكون هذه الإفرازات بنية اللون، فلا داعي للذعر.

"تلقيتُ شرحًا وافيًا/أجريتُ محادثات مستفيضة حول معنى "الرعاية المُلطفة" وسبب وجود شخص ما في هذه الرعاية. استغرقت بعض الوقت لاستيعاب وفهم ما الذي سيحدث مع مرور الوقت. في المجمل، كانت جودة الخدمة المقدمة ممتازة وفائقة. توفّر الخدمة أعطاني الدعم في ذلك الوقت والآن للتغلب على المواقف الصعبة."

منظمة صوت الأسرة (Family Voice)



## تشوش ذهني

### ما قد تلاحظه

قد يتزايد الشعور بالارتباك لدى أحد أفراد عائلتك حيال محيطه، وقد يلتبس عليه من أنت. ويمكن أن يتغير مستوى الوعي تغيراً متكرراً ومفاجئاً. وفي بعض الأحيان، قد يسمع الشخص أصواتاً أو يرى أشياء غير موجودة.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* تحدّث بهدوء مع فرد عائلتك. لا تجادله أو تحاول أن تجعله يدرك الواقع. تحدث معه عن الأشياء المألوفة والهوايات والعائلة واللحظات القيّمة. يمكنك أن تشاركه الصور الخاصة والتحدث عنها. لا يهم إن لم يستطع الإجابة.
- \* عند تقديم المساعدة لفرد عائلتك، اشرح له ماذا تفعل. لا تفترض أنه لا يستطيع سماعك.
- \* حاول تشغيل أغانٍ هادئة، وتأكد من أنّ درجة حرارة الغرفة وإضاءةها مريحان.



## التملّل

### ما قد تلاحظه

بسبب التغييرات التي تطرأ على الجسم، أثناء عملية الاحتضار، قد يتملّل بعض الناس وحتى قد يشعرون بالخوف. قد يصرخون أو يتأوّهون أو وربما ترتعش عضلاتهم وربما يُصابون بالهياج.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* تحدّث إليهم بلطفٍ وهدوء وبُث الطمأنينة إليهم. حاول تغيير وضعيتهم (بمساعدة من طاقم الرعاية) أو تدليك لطيف لليدين أو للقدمين.
- \* يمكنك تشغيل الموسيقى الهادئة أو المساج بالزيوت العطرية أو التحكم في الضوء ودرجة الحرارة أو توفير ممتلكات عزيزة على الشخص مثل بطانية مريحة.
- \* عند الحاجة، يمكن لموظفي دور رعاية المسنين إعطاء جرعات الدواء.



## السلس

### ما بوسعك أن تفعله

- \* انتبه لأية علامات تدل على وجود السلس وأخبر طاقم الرعاية إذا لاحظت أية علامات تشير إلى عدم الراحة أو شملت رائحة.
- \* إذا بدا على فرد عائلتك الحرج أو التوترطمأنه.

### ما قد تلاحظه

مع شدة الضعف، قد تتراخي عضلات الأمعاء والمثانة، هذا التراخي قد ينتج عنه السلس أو عدم القدرة على السيطرة عليهم. أثناء عملية الاحتضار تنخفض كمية خروج البول وتقل الرغبة في التبرز.

ينبغي على دار رعاية المسنين توفير الرعاية المناسبة للسلس والمنتجات المناسبة، كما ينبغي حضور طاقم الرعاية السريري لتقديم الرعاية الملائمة. وأحياناً، قد يشعر الشخص بالحاجة إلى التبول ولكنه غير قادر على ذلك، مما قد يُشعره بالقلق والاضطراب.



## درجة الحرارة

### ما بوسعك أن تفعله

- \* إذا شعروا بالبرودة، يمكن استخدام أغطية السرير والملاءات من الخامات التي تساعد على التدفئة، لإبقائهم دافئين.
- \* إذا شعروا بالحر، قد يساعد استخدام المروحة لتدوير الهواء، واستخدام المناشف الرطبة.
- \* تَفَقّد إذا كانت الملابس رطبة، لأنها قد تتسبب في الشعور بعدم الراحة.

### ما قد تلاحظه

قد تصبح درجة حرارة الجسم أكثر برودة، تأثراً بعملية الاحتضار وعدم قدرة الجسم على تنظيم درجة الحرارة. قد يشيح فرد أسرتك بغطاء الفراش بعيداً ولكنه في الواقع يشعر بالبرودة الشديدة.

من الطبيعي أن تكون درجة حرارة اليدين والقدمين أكثر برودة من بقية الجسم، وأحياناً تُصبح أجزاء من جسم الشخص مبقّعة أو داكنة اللون.



## تقلبات عاطفية مع اقتراب الموت.

### ما قد تلاحظه

مع اقتراب الموت، قد يصبح الشخص أقل اكتراثاً بالعالم الخارجي والتفاصيل المحددة للحياة اليومية. وقد يصبح أكثر انعزلاً وأقل اندماجاً مع الآخرين. ربما يريد أن يكون قريباً فقط من بعض الناس. قد يتذكر الأحداث التي وقعت منذ زمن بعيد بتفاصيل واضحة، ولكن لا يتذكر ما حدث قبل ساعة. قد يتحدث عن رؤية أو سماع أشخاص ماتوا قبله، وربما تسمعه يتحدث مع صديق أو قريب مَيّت. وقد يُعبّر عن إدراكه باقتراب الموت، وأحياناً عن شعوره بالخوف.

### ما بوسعك أن تفعله

- \* إذا رأيت هذه الأمور حاول أن لا تشعر بالخوف أو الحزن إن أمكن. اجلس مع الشخص وببساطة "كن" معه.
- \* اثبت صحة مشاعرهم، ولا تنكر أن الموت أصبح وشيكاً. تكلم بلطف وامسك بيديه.
- \* تأكد من أن أي شخص يرغب في رؤية الشخص قبل أن يموت لديه الفرصة لذلك، إذا سمحت الظروف.
- \* عندما يكون الوقت مناسباً، تحدّث مع موظفي دور رعاية المسنين للتأكد من احترام ممارسات فرد عائلتك الدينية المتعلقة بالوفاة.



## الاعتناء بنفسك



### التغذية الجيدة والترطيب

حاول تناول الوجبات بانتظام. تناول وجبة صحية عندما تستطيع ذلك. شرب الماء مهم. إذا لم نشرب ما يكفي من الماء، تصبح أدمغتنا غير قادرة على العمل.



### خذ استراحة

من السهل الاستخفاف بكم التعب الذي يسببه وجود الشخص بجانب المريض باستمرار. اذهب في نزهة أو اجلس في الحديقة. قد يشعرك مجرد تغيير المكان لفترة وجيزة بالانتعاش.



### التحدّث فكرة جيدة

يمكنك التحدث إلى شخص لا تربطه علاقة مباشرة بالأمر، إذا كنت لا تريد أن تُثقل بمشاعرك على أعضاء الأسرة الآخرين. ويمكنك أن تصارحه بحقيقة مشاعرك.

ليس من السهل الاعتناء بنفسك بينما تعنتي بشخص تحبه.

أثناء إعطاء الأولوية لاحتياجات فرد عائلتك، من المهم أيضاً أن تعتني بنفسك. وإلا فمن السهل أن تشعر بالإرهاق الجسدي والنفسي.

قرر كم من الوقت ترغب في أن تُقضيه مع فرد عائلتك خلال هذه الفترة، وأخبر فريق دار رعاية المسنين. غالباً ما يمكن توفير كرسي مريح وبطانيات لتستريح.

وتذكّر، بينما قد يبدو أنك لا تقدّم المساعدة على الإطلاق، إلا أن حاسة السمع هي أحد الحواس الأخيرة التي يفقدها الشخص قبل الموت.

لذا، استمر في الحديث أو في تشغيل الموسيقى المألوفة للشخص. أنت تُحدث فرقاً بمجرد "حضورك".

## الدعم للتعافي من الحزن وعند وقوع الفاجعة

نشعر بالحزن عندما نفقد من نحب. إنه رد فعل فطري وطبيعي و لا مفر منه عند فقدان شخص. يمكن أن يؤثر الحزن على جميع مناحي حياتنا، بما في ذلك أفكارنا وسلوكنا ومعتقداتنا ومشاعرنا وصحتنا الجسدية وعلاقاتنا مع الآخرين.

يُصدم الكثيرون عندما يفقدون أحد أفراد أسرته، حتى إذا كان هذا الشخص كبيرًا في السن وموته أمرًا متوقعًا. يحزن كل شخص بطريقته، ولا توجد طريقة مثلى للحزن. قد يكون الشعور بالحزن مُنهكًا ويستنزف الشخص عاطفيًا، ما يجعل ترك المنزل أو فعل الأمور البسيطة أمرًا صعبًا.

ويجد معظم الناس أن مشاعر الحزن تقلّ مع مرور الوقت. إنّ الشخص الذي يفقد أحد أحبائه قد يحمل الحزن بداخله دائماً ويفتقد الشخص المتوفي، ولكن باستطاعته أن يجد هدفه في الحياة والاستمتاع بها مجددًا. بل ويكتسب بعض الناس حكمة وقوة جديدتين بعد أن يعانون من الفقد.

يتأقلم الكثيرون مع الفقدان بشكل جيد، وقد لا يعانون من مشاعر شديدة ومستمرة، وذلك عندما يحصلون على الدعم من العائلة والأصدقاء. ومع ذلك، قد تكون تجربة الحزن مرهقة بالنسبة للبعض، وقد يفيدهم الحصول على الدعم الإضافي.

يتوقّر الدعم للتعافي من الحزن وعند وقوع الفاجعة، بالإضافة إلى المساندة، إلى جميع الأسر والقائمين على رعاية أحبائهم الذين كانوا مشتركين في برنامجنا. قد تُقدّم هذه الخدمات من خلال توفير جلسات الاستشارة في مكاتبنا أو في منزلك أو عبر اتصال بالفيديو أو عبر الهاتف أو في أي مكان تختاره. كما نُدير مجموعات الدعم وتقديم المعلومات.

"ساعدني الاستشاري في الشؤون المتعلقة بالحزن كثيرًا وكان عطوفًا. وأعطاني الكثير من النصائح اللطيفة والمفيدة"

- منظمة صوت الأسرة (Family Voice)



## أسئلة متكررة

### هل يستطيع أحد أفراد عائلتي أن يحصل على الرعاية الملطفة في دار رعاية المسنين حيث يقيم؟

نعم، يمكن أن تتوفر الرعاية الملطفة داخل دار رعاية المسنين. وإن فريقنا المتخصص في الرعاية الملطفة متاح لدعم فريق دار رعاية المسنين، ولدعمك أنت وفرد عائلتك أيضًا.

### لقد توقف فرد من عائلتي عن الأكل والشرب، فهل سيموت من الجوع؟

مع تطور المرض من الطبيعي أن لا يشعر الشخص بالجوع والعطش. ستحدث الوفاة بسبب المرض، وليس بسبب الجوع الشديد.

### هل يتسبب المورفين أو الأدوية المشابهة في تسريع حدوث الوفاة؟

يُستخدم المورفين أو أدوية تخفيف الألم المماثلة لتسكين الألم وإبقاء فرد الأسرة مستريحًا. المورفين والأدوية المماثلة لا تسرع الوفاة.

### كيف تختلف الرعاية الملطفة عن الرعاية التي يتلقاها فرد من عائلتي حاليًا؟

تتعترف الرعاية الملطفة بوجود مرض يحدّ الحياة وباحتمية الموت. يتمكن الموظفون من اتخاذ القرارات وفقًا لاحتياجات فرد عائلتك المتغيرة بشكل يومي. وينصب التركيز على تخفيف شعور فرد عائلتك بعدم الارتياح.

### كيف يمكنني أن أساعد فرد عائلتي؟

إن فهمك لمرضه والأعراض التي قد يشعر بها والحرص على التواصل الواضح مع موظفي دار رعاية المسنين سيساعدك على معرفة ما يجب عليك فعله. وهناك نصائح مقدمة في هذا الكتيب حول الأمور التي يمكنك أن تقوم بها حسب الأعراض التي قد يشعر بها.

## مع من يمكنني التحدث إذا كانت لدي مخاوف بشأن الرعاية اليومية التي يتلقاها فرد عائلتي؟

يُعد دار رعاية المسنين المسؤول الأول لتقديم الرعاية اليومية لفرد عائلتك. إذا كانت لديك مخاوف بشأن الرعاية، نحثك على التحدث مع الموظفين في دار رعاية المسنين. عندما تشعر أنك بحاجة إلى مزيد من الدعم أو المعلومات حول خطة الرعاية المملّطة لفرد عائلتك، يمكنك الاتصال بفريق الرعاية المملّطة التابع لمنظمة MCM.

## هل من الأفضل و/أو في الإمكان دائماً أن يموت الشخص داخل دار رعاية المسنين حيث يقيم؟

عادةً ما يستطيع الشخص الحصول على الدعم والرعاية الشاملة حتى يتسنى له الموت في دار رعاية المسنين حيث يقيم. ومع ذلك، في بعض الظروف التي يكون فيها مرض الشخص معقداً للغاية، قد يصبح ضرورياً نقله إلى المستشفى أو إلى وحدة الرعاية التلطيفية (in-patient palliative care service). ينبغي إخبار فريق دار رعاية المسنين أو الموظفين عن رغبات فرد عائلتك وتفضيلاتك.

## ماذا أفعل بشأن ترتيبات الجنازة؟

إنّ تخصيص الوقت لمناقشة تفضيلات الجنازة مع من تحبّ يضمن أن القرارات المتخذة تعكس رأي الفرد وتحترمه مع تحقيق التوازن بين احتياجات الأسرة أيضاً. سوف تحتاج إلى تزويد دار رعاية المسنين باسم منظم الجنازة المفضل لديك. ويمكن للموقع الإلكتروني [Gathered here](#) مساعدتك في إيجاد خدمة مناسبة. يمكن تأجيل تفاصيل الجنازة الدقيقة وسيقوم منظم الجنازة بإرشادك أنت وعائلتك بشأن هذه التفاصيل.

## ماذا سيحدث بعد وفاة فرد من عائلتي؟

إذا لم تكن حاضراً، سيتصل بك أحد الموظفين في دار رعاية المسنين وسيُسمح لك بالزيارة. سيقوم طاقم التمريض في دار رعاية المسنين باستكمال إجراءات التحقق من الوفاة. عندما تصبح مستعداً، سينقل منظم الجنازة الذي اخترته فرد الأسرة إلى رعايتهم. يقتضي على الطبيب العام أن يُكمل شهادة الوفاة قبل الجنازة.

# خدمات الدعم والمصادر

**مفوضية الشكاوى وجودة وسلامة  
رعاية المسنين (Aged Care  
Complaints, Quality and  
Safety Commission)  
1800 951 822**

الشكاوى والمخاوف العامة المتعلقة بالرعاية والخدمات التي تتلقاها من مقدم رعاية المسنين الخاص بك.

**الموقع الإلكتروني  
Gathered here  
1800 572 130  
gatheredhere.org.au**

يوفر موقع Gathered here المعلومات عن العديد من المسائل المتعلقة بنهاية الحياة بما في ذلك كتابة الوصية والتخطيط للجنائز.

**Griefline  
1300 845 745  
griefline.org.au**

Griefline هي منظمة وطنية غير ربحية توفر دعمًا هاتفيًا مجانيًا ومجموعات ومنتديات لدعم التعافي من ألم الفقد عبر الإنترنت، وموارد ومعلومات للتغلب على الحزن وبرامج تدريبية وتثقيفية. يمكنك الاتصال بخط المساعدة الخاص بهم من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحًا إلى 8 مساءً.

**الخدمة الأسترالية المعنية بالإبلاغ  
عن وفاة شخص (Australian  
Death Notification Service)  
deathnotification.gov.au**

هي مبادرة حكومية مجانية لمساعدة الناس على التواصل مع منظمات متعددة باستخدام إشعار واحد عبر الإنترنت.

**منظمة مناصرة حقوق المسنين  
(Elders Rights Advocacy)  
1800 700 600  
eldersrights.org.au**

تعمل منظمة مناصرة حقوق المسنين (Elders Rights Advocacy) على تعزيز حقوق الإنسان لجميع المسنين في ولاية فيكتوريا من أجل الحصول على رعاية للمسنين آمنة وعالية الجودة. الاتصال بنا مجاني وسري ومستقل.

**المركز الأسترالي للتعافي  
من الحزن وألم الفقد  
(Australian Centre for Grief)  
(and Bereavement)  
grief.org.au**

يشمل تفاصيل عن خدمات استشارات مجانية بشأن حالات ألم الفقد، وروابط لمواقع إلكترونية أخرى متعلقة بالحزن.

**موقع 10 Questions  
10questions.org.au**

تهدف منشورات 10 Questions الأسئلة التي يجب أن تطرحها لتيسير رحلتك - بما في ذلك "منشور الأسئلة العشرة التي يجب أن تطرحها بخصوص الرعاية الملطفة داخل دار رعاية المسنين".

**الرعاية الملطفة في ولاية فيكتوريا  
(Palliative Care Victoria).  
(03) 9662 9644  
pallcarevic.asn.au**

توفر خدمة الرعاية الملطفة في ولاية فيكتوريا (Palliative Care Victoria) المعلومات للعائلات والأفراد حول الرعاية الملطفة وتمكّنهم وتدعمهم لتحسين جودة حياة أحبائهم الذين يعتنون بهم. هناك معلومات للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، والموارد متاحة بلغات مختلفة.

## معلوماتك الشخصية والخصوصية

من المهم أن تقرأ سياسة خصوصية منظمة MCM التي يمكنك العثور عليها من خلال موقع [mcm.org.au/your-privacy](http://mcm.org.au/your-privacy).

سوف نضمن حماية خصوصية معلوماتك والتعامل معها بعناية فائقة. في بعض الحالات، قد تحتاج منظمة MCM إلى مشاركة معلوماتك الشخصية مع مقدّمي الخدمات من خارج المنظمة. لن نفعل ذلك إلا إذا: كنت أنت أو أي شخص آخر معرضاً للخطر الجسيم والوشيك، أو كان ذلك مطلوباً وفقاً لإقرار الموافقة للرعاية الملطفة. كان ذلك مطلوباً أو مسموحاً به بموجب القانون (مثل أمر محكمة أو قانون ما، أو مخاوف بشأن إساءة معاملة الأطفال أو التشريعات حول تبادل المعلومات المتعلقة بالعنف الأسري ومشاركة المعلومات حول الطفل).

## تعليقاتك وملاحظاتك مهمة بالنسبة لنا

تأخذ منظمة MCM جميع الشكاوى والإطراءات والتعليقات العامة على محمل الجد. ونراها فرصة لتحسين خدماتنا.

يتمّ قبول الشكاوى والمديح والتعليقات والملاحظات في منظمة MCM عبر مجموعة من الطرق. سيتمّ الردّ على الأشخاص الذين يقدّمون التعليقات والملاحظات بغضّ النظر عن كيفية تقديمها.

للحصول على المزيد من المعلومات حول الرعاية الملطفة التابعة لمنظمة MCM، يرجى مسح رمز الاستجابة في الأسفل.



**للاتصال بخدمة الرعاية الملطفة  
التابعة لمنظمة MCM**

8:30 صباحاً - 4:30 من بعد الظهر  
الاثنين - الجمعة  
03 9977 0026

**خدمة الترجمة الشفهية**

اتصل بالرقم 13 14 50  
واعطِ رمز الوصول  
الآتي 99770026