

## معايير جودة لتحسين حياة المسنين في مؤسسات الرعاية في لبنان



منال سعيد الخوراني  
استاذة في برنامج التمريض  
كلية الصحة وعلومها- جامعة البلمند  
خبيرة في شؤون كبار السن  
عضو استشاري في الهيئة الوطنية  
الدائمة لشؤون كبار السن

حول الخدمات المقدمة لكبار السن في لبنان. والتي نتج عنها «التقرير الوطني حول الخدمات المتوفرة لكبار السن في لبنان» و«الخدمات المتوفرة لكبار السن في لبنان: دليل المؤسسات المقيمة والنهارية». والذي أظهر واقع مؤسسات كبار السن وحدد النواقص والعوائق الاحتياجات. وشدد على أهمية وضع معايير الجودة لهذه المؤسسات.

### ملف معايير جودة

عام ٢٠١١ اتخذت وزارة الشؤون الاجتماعية. بالشراكة مع صندوق الأمم المتحدة للسكان في لبنان - وذلك من خلال مصلحة الشؤون الأسرية وبرنامج السكان والتنمية (وهو مشروع مشترك بين وزارة الشؤون الاجتماعية وصندوق الأمم المتحدة للسكان) - وبالتعاون مع الهيئة الوطنية الدائمة لرعاية شؤون كبار السن. قراراً بالعمل على خفض ملف معايير جودة. وكلفت لجنة معايير منبثقة من الهيئة الوطنية. والتي بدورها كلفت خبيرة للعمل معها لإجاز هذا الملف. اتسم خفض المعايير باتباع النهج التشاركي عبر اشراك كافة المختصين. من خبراء وباحثين. والمؤسسات نفسها. وكبار السن الذين أعطوا فرصة للتعبير عن آرائهم. وذلك عبر سؤالهم عن واقعهم وعن توصياتهم لتحسين جودة الخدمات والعناية المقدمة لهم.

أما المعايير التي تمّ التوصل لإقرارها. فتألف من عشرة فصول. سبعة فصول أساسية وثلاثة فصول متخصصة تغطي مؤسسات الخدمات النهارية - المطاعم. كذلك المؤسسات التي تستقبل المسنين الذين يعانون من الألزهايمر.

ويسلط هذا المقال الضوء على معايير الفصول الأساسية فقط كونها أكثر شمولية وتغطي كافة المؤسسات.

الفصل الأساسي الأول بعنوان «بيئة الرعاية». ويهدف إلى تأمين بيئة آمنة ومريحة للمقيمين والموظفين أيضاً. وذلك عبر تحديد المخاطر التي يتعرض إليها هؤلاء. بحيث تتمكن المؤسسة من تجنبها أو مواجهتها بالشكل المناسب. وتهدف إدارة المخاطر إلى التقليل من المخاطر والسيطرة عليها. منع وقوع الحوادث والإصابات والحفاظ على ظروف آمنة.

أما الفصل الثاني. فيتعلق بالـ «موارد البشرية». ويحدد وجوب أن يعمل المدراء المعنيين (سواء أكانوا من الطاقم الطبي أو غير الطبي) سوية لتحديد عدد الأشخاص اللازمين لتأمين الخدمة والعناية. لجهة النوع والمؤهلات. كما تشمل عملية التوظيف الحفاظ على قوى عاملة ماهرة

ومؤهلة تأهلاً مناسباً من خلال التخطيط لذلك. وتوظيف وتوجيه وتدريب وتطوير الموظفين بناءً لخطة مدروسة.

من جهته. يغطي الفصل الثالث موضوع «مكافحة إنتقال العدوى». ذلك أن المؤسسات تعاني من مخاطر وجود أوبئة وخصوصاً في مؤسسات الإقامة الدائمة. فضلاً عن العدوى الناجمة جراء تعاطي الكثير من الأدوية. وبالتالي بطلان فعاليتها التي يمكن أن تحصل في أي مكان. يتحرك الموظفون وكبار السن النزلاء داخل وخارج المؤسسة مما يزيد الحاجة إلى اعتماد إجراءات وقائية للسيطرة على إنتشار الأوبئة في كافة أنحاء المؤسسة. لذلك. يجب وضع برنامج وتدبير للوقاية من العدوى والمساعدة في الحد من إمكانية إنتشار الأوبئة.

«إدارة المعلومات» في مؤسسات كبار السن يتم التطرق إليها في الفصل الرابع من المعايير. لأن توفير الرعاية والخدمات للمقيمين من كبار السن. هو عمل معقد يعتمد بشكل كبير على المعلومات. فيغدو التخطيط لعملية إدارتها بغاية الأهمية. إذ تتطلب تعاون كافة المسؤولين والعاملين داخل المؤسسة على تحديد الاحتياجات من المعلومات وتصميم نظام لإدارتها. فضلاً عن تحديد وإلتقاط البيانات وخليها وتحويلها إلى معلومات ونقلها. وصولاً إلى دمج وإستخدام هذه المعلومات.

ولأن الهدف الأساسي لمؤسسات كبار السن هو «تقديم الرعاية والخدمات» الأنسب التي تستجيب للإحتياجات الخاصة بكل كبير سن. جاء الفصل الخامس تحت هذا العنوان. وتتطلب هذه الرعاية والخدمة



مستوى عالياً من التخطيط والتنسيق. إن توفير العلاج والرعاية والخدمات لكبار السن يتطلب نهجاً متعدد التخصصات. وجهداً مشتركاً بين أولئك الذين يعملون في المؤسسة لتنسيق الرعاية بطريقة تؤمن أفضل مستوى من الخدمة والجودة والسلامة.

فصل سادس مهم تحت عنوان «الجودة والإدارة والتطوير». فالإدارة تتحمل المسؤولية النهائية عن المؤسسة وأدائها. والتخطيط والقيادة هما عملية توجيه جهود الموارد البشرية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية. إن الرؤية والقيم والفلسفة والأهداف المحددة للمؤسسة توفر التوجيه والسلوك التنظيمي للموظفين. هذا الإجاه يوقر بيئة يعمل من خلالها الناس المستعدون والقادرون على العمل من أجل الأهداف المشتركة سعياً للحصول على التقدير لحسن تأديتهم الإجازات العامة للمؤسسة.

لا تكتمل الفصول والمعايير والجودة دون تناول «حقوق المسن وعائلته». من هنا كان الفصل السابع الأساسي ليحدد أن كل مسن هو حالة فريدة ولديه احتياجاته ونقاط قوته وقيمه ومعتقداته الخاصة به. وعلى المؤسسات أن تعمل من أجل إحلال الثقة والتواصل مع المقيمين ومن أجل فهم وحماية القيم الثقافية والنفسية الاجتماعية والروحية لكل منهم. فتعد المؤسسة لائحة حقوق وواجبات المسنين وتقوم بتدريب الموظفين حولها وإبلاغ المسنين وأسرههم بهذه اللائحة وكيفية الإستفادة منها. لكن هذه اللائحة لا تضمن حقوق المسنين وحدها.

فعلى المؤسسة ان تظهر دعمها لحقوق المسنين من خلال إشراك المسنين وعائلاتهم في القرارات حول الرعاية. والعلاج. والخدمات.

ويبقى انه رغم سهولة الطريقة التي صيغت بها المعايير واحترامها وتناسقها مع الواقع اللبناني. وأخذها بعين الاعتبار تنوع واختلاف المؤسسات من حيث المستوى والخدمات وإمكانية تقسيم تطبيقها زمنياً إلى قريبة ومتوسطة وطويلة الأمد. ولكنها تبقى حبراً على ورق ان لم تتجاوب المؤسسات وتعي أهميتها وضرورة تطبيق - على الأقل - المعايير القصيرة الأمد. بانتظار ان تقوم وزارة الشؤون الاجتماعية بوضع آلية تطبيق قد تحوّل المعايير الى أداة اعتماد لمؤسسات كبار السن في لبنان. مما يضمن تأمينها أعلى مستوى من الجودة لكبار السن. وهي الغاية المنشودة أصلاً!