

Meneroka Kesejahteraan Psikologi dan Kualiti Pusat Jagaan Warga Emas di Selangor

(Exploration of Psychology Well-being and Quality of Old Folks Home in Selangor)

Nurhazirah Huda Nazali

¹Khadijah Alavi

*¹Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia*

¹Corresponding e-mail: [khadijah@ukm.edu.my]

The services provided should address the needs of the elderly which include physical, social, psychological and emotional needs. This emphasized to ensure that senior citizens are able to live in a healthy environment. Therefore, this study was conducted qualitatively to explore the quality of services in aged care centers from a psychological and emotional perspective. The findings of the study identified the criteria that contribute to the quality of aged care center which are physical criteria, social environment criteria and mental health criteria; and based on the psychological and emotional well-being of the occupants. The quality of a good mental health in aged care center should meet all criteria in the psychological and emotional well-being of the resident. Collaboration between aged care center operators and professional in psychological field is also important to contribute improving the quality of aged care in the Malaysian elderly care industry.

Keywords: psychology well-being, quality of services, old folks home, older persons

Corak pertumbuhan populasi warga emas yang berumur 60 tahun dan ke atas di Malaysia meningkat saban tahun dan dijangka bakal mencapai 15 peratus dari keseluruhan populasi masyarakat Malaysia pada tahun 2030. Perkara ini memberi impak besar kepada negara di mana pertambahan populasi warga emas sebanyak 15 peratus bakal menjadikan Malaysia sebagai negara tua pada masa hadapan. Statistik penduduk warga emas dilihat bertambah dari 9.24 peratus pada tahun 2015 kepada 11.1 peratus pada tahun 2020, seterusnya 19.8 peratus pada tahun 2040 (PLAN Malaysia, 2018). Peningkatan kelompok warga emas terjadi ekoran berlakunya peningkatan jangka hayat dan penurunan kadar kematian dalam masyarakat. Berdasarkan Jabatan Perangkaan Malaysia (2018) penduduk Malaysia pada suku tahun ketiga 2019

dijangka meningkat kepada 0.6 peratus (32.63 juta) berbanding pada suku tahun ketiga 2018. Berikutan kadar kematian rakyat Malaysia menurun sebanyak 0.9 peratus pada tahun 2019, kesannya dilihat kepada peningkatan golongan 65 tahun ke atas dari 2.12 juta pada suku tahun 2018 kepada 2.21 juta pada suku tahun 2019.

Perubahan ini berlaku atas faktor kemajuan dalam bidang sains dan teknologi perubatan, peningkatan taraf hidup, peningkatan tahap pendidikan dan peningkatan tahap kesedaran terhadap kepentingan kesihatan khususnya di negara-negara maju (Doris Padmini et al., 2009). Jika dikaitkan dengan isu yang dilihat terkesan daripada peningkatan warga emas adalah kesan peningkatan jumlah penghuni pusat jagaan di seluruh Malaysia. Sebanyak 5, 714 jumlah warga emas yang menghuni

pusat jagaan di seluruh Malaysia pada tahun 2014 (JKM, 2014) dan jumlah ini akan meningkat seiring dengan peningkatan penduduk warga emas pada tahun-tahun berikutnya. Di Rumah Seri Kenangan yang dibiayai sepenuhnya oleh kerajaan telah mencecah 2,553 orang penghuni dalam tahun 2014 dan menjadi limpahan penghuni sehinggakan pusat tersebut tidak dapat lagi menampung penghuni yang ingin tinggal di situ (Tengku Aizan et al., 2017). Kini kerajaan memerlukan kerjasama dari badan-badan swasta dan NGO untuk menempatkan limpahan warga emas yang memerlukan jagaan rapi di pusat-pusat jagaan tanpa perlu mengharap dana dari kerajaan ekoran kerajaan tidak mampu lagi untuk membiayai keseluruhan pusat jagaan yang sedia ada.

Peningkatan jumlah ini menjadi isu yang membimbangkan kepada negara kerana banyak perubahan dan persediaan yang harus dilakukan bukan sahaja untuk menjaga kebajikan warga emas, malah secara tidak langsung negara juga harus menjaga keseluruhan masyarakat di pelbagai peringkat umur. Hal ini kerana pertumbuhan populasi sesuatu kelompok mampu memberi perubahan kepada sistem dan ekonomi negara, secara langsung perkara tersebut turut melibatkan kelompok populasi yang lain. Pertambahan jumlah pusat jagaan merupakan salah satu isu yang melibatkan usaha sama masyarakat secara holistik. Pada tahun 2014, Jabatan Kebajikan Masyarakat melaporkan, terdapat 1,259 pusat jagaan yang merangkumi pusat jagaan harian dan berkediaman, di mana sebanyak 382 diuruskan oleh badan NGO dan 877 diuruskan oleh swasta, manakala seramai 1,121 orang penjaga warga tua juga telah direkodkan. Dari sudut kemudahan dan perkhidmatan pula negara harus memandang berat untuk menyediakan perkhidmatan kesihatan dan sosial untuk menjamin kesejahteraan warga emas. Tengku Aizan et

al. (2017) menyatakan bahawa konsep penjagaan merangkumi kedua-dua konteks kesihatan dan sosial untuk membantu warga emas menjalani kehidupan yang optimum melalui sokongan perubatan dan klinikal, aktiviti kehidupan harian dan hubungan sosial.

Dapat dilihat bahawa pertambahan penghuni warga emas telah membuka ruang kepada masyarakat untuk menyumbang tenaga dalam usaha mempertingkatkan perkhidmatan pusat jagaan kepada warga emas. Badan NGO dan swasta memainkan peranan dalam menjana sumber kewangan untuk membangunkan pusat jagaan, manakala golongan muda juga diperlukan untuk menyumbangkan tenaga sebagai penjaga kepada warga emas. Begitu juga dengan tenaga pakar seperti pakar geriatrik, negara memerlukan seramai 700 pakar geriatrik pada tahun 2020 bersesuaian dengan nisbah penduduk Malaysia pada waktu tersebut dan sehingga Februari 2014 Malaysia mempunyai 20 orang pakar geriatrik serta 10 orang pakar dalam bidang psikogeriatric (KPWKM, 2014). Integrasi antara komuniti amat penting untuk memastikan Malaysia mampu menghadapi cabaran dalam menyediakan kemudahan fasiliti, perkhidmatan kesihatan serta persekitaran sosial yang sihat kepada warga emas dan seluruh masyarakat. Namun industri warga emas ini tidak cukup disebarluaskan untuk memperlihatkan kepada seluruh masyarakat tentang kepentingan peranan masing-masing untuk menyumbang kepada perkembangan negara melalui industri warga emas.

Perkhidmatan yang disediakan perlu melihat pada keperluan warga emas yang merangkumi keperluan fizikal, sosial, psikologikal dan juga emosi. Perkara ini dititik beratkan untuk memastikan warga emas dapat menjalani usia tua dalam

persekitaran yang sihat. Seperti kajian yang dijalankan oleh Wahl, Iwarsson & Oswald (2012) menunjukkan bahawa seseorang manusia mempunyai interaksi yang rapat dengan persekitarannya dan memberi kesan terhadap pencapaian sendiri dan emosi seseorang. Persekitaran pusat jagaan turut menjadi kayu ukur terhadap kesihatan fizikal dan mental warga emas yang mendapatkan perkhidmatan pusat jagaan tersebut. Oleh itu kualiti sesebuah pusat jagaan bukan hanya dinilai pada kecanggihan kemudahan fizikal atau berapa banyak aktiviti yang disediakan semata-mata. Kesihatan mental dan kesejahteraan psikologi warga emas juga perlu diselidik untuk mengenal pasti sama ada persekitaran yang disediakan dapat memenuhi keperluan psikologi dan emosi. Seharusnya, kesejahteraan psikologi individu dapat dijaga apabila tahap kepuasan individu dengan kehidupan di sekelilingnya tinggi (Juliza, Fatimah & Mohamad Irwan, 2014) dan ia berkait rapat dengan keadaan persekitaran yang menyokong kepada kepuasan warga emas menjalani kehidupannya melalui perkhidmatan di sekelilingnya.

Kajian Ryff dan Singer (1996) kesejahteraan psikologi dijelaskan sebagai keadaan mental yang positif, yang merujuk kepada perspektif perkembangan jangka hayat manusia, tentang bagaimana seseorang individu mampu berhadapan dengan pelbagai cabaran dalam setiap fasa kehidupannya. Kesejahteraan psikologi juga dikatakan berhubung kait dengan konsep "*mind and body relationship*" untuk menghasilkan mental yang positif apabila minda manusia mampu mentakrifkan kehidupan yang bermakna dan hubungan sosial yang berkualiti, reaksi tubuh badan secara langsung memberi kesan yang positif. Manakala kesejahteraan psikologi didefinisikan sebagai kebahagiaan dan kepuasan hidup yang digambarkan oleh keseimbangan kesan positif dan negatif dan

dipengaruhi oleh faktor demografi, sokongan sosial dan penilaian terhadap pengalaman hidup (Hutapea, 2011). Emosi pula merupakan elemen yang penting dalam perkembangan manusia dan memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi. Berdasarkan Keyes (2003), kesejahteraan emosi merangkumi keseimbangan positif terhadap perkara yang menyenangkan dan sebaliknya; dan juga penilaian kognitif terhadap kepuasan hidup secara umum. Kedua-dua kesejahteraan psikologi dan emosi memainkan peranan penting untuk mencapai tahap kesihatan mental dan fizikal yang optimum.

Persediaan Malaysia untuk mencapai negara tua merangkumi pelbagai aspek termasuk penyediaan persekitaran komuniti berdaya huni yang melibatkan kolaborasi komuniti (PLAN Malaysia, 2018). Rancangan ini menyetujui kepentingan kemudahan masyarakat dan fasiliti yang mesra pengguna kepada warga emas dan komuniti setempat untuk meningkatkan perkhidmatan komuniti. Walaubagaimanapun, teori pengasingan yang diketengahkan oleh Cumming dan Henry pada tahun 1960-an, menjelaskan bahawa warga emas mempunyai potensi untuk mengasingkan diri dari pelbagai aktiviti ekonomi, sosial dan politik dalam masyarakat, bahkan perkara ini menjadikan warga emas semakin tidak aktif (Padmini, Nor Aini & Norlaila, 2010). Perkara ini menyukarkan lagi untuk mengoptimumkan usaha kerajaan dalam mengambil kira psikologi dan emosi warga emas demi memastikan warga emas dapat menjalani hidup dengan aktif dan sihat. Selain itu pusat-pusat jagaan juga dilihat berpotensi untuk menjadi penyumbang kepada proses pengasingan warga emas daripada komuniti luar sekiranya sistem perkhidmatannya dilaksanakan dengan cara yang bertentangan dengan keperluan psikologi warga emas.

Pusat jagaan atau mana-mana perkhidmatan yang disediakan kepada warga emas perlu diintegrasikan antara komuniti dan warga emas supaya ianya tidak hanya dilihat sebagai pusat pengasingan antara golongan warga tua dan muda. Adalah penting untuk mengkaji program-program di pusat jagaan yang mampu menyokong kepada kesejahteraan psikologi dan emosi warga emas. Program-program ini termasuklah dari sudut aktiviti yang dijalankan bersama warga emas, kolaborasi dengan komuniti luar, kebebasan untuk warga emas di pusat jagaan dan kemudahan-kemudahan yang mesra pengguna, yang mampu mewujudkan warga emas yang berdikari dan berdaya saing. Kajian-kajian lepas banyak memfokuskan kepada keperluan fizikal dan sosial untuk melihat kualiti perkhidmatan pusat jagaan, namun kurang sekali menilai dari perspektif kesejahteraan psikologi. Justeru kajian ini dijalankan bertujuan untuk meneroka kualiti perkhidmatan pusat jagaan warga emas melalui perspektif psikologi dan emosi di Selangor.

Metod

Kajian ini justeru akan dijalankan menggunakan kaedah kualitatif untuk mengambil kira latar semulajadi yang akan membentuk satu pemahaman mengenai kualiti sesebuah pusat jagaan. Latar semula jadi berfungsi untuk menyelidik meneroka isu sebenar yang dialami oleh peserta kajian melalui pemerhatian atau temu bual secara terus dengan peserta yang terlibat dalam isu tersebut. Kajian kualitatif juga mampu mendapatkan maklumat yang lebih mendalam daripada pelbagai sumber seperti temu bual, pemerhatian atau dokumen untuk dianalisis berdasarkan kategori atau tema kajian (Creswell, 2007). Justeru, kajian kes kolektif sesuai dipilih untuk menjelaskan permasalahan kajian. Kriteria pusat jagaan

dan kesejahteraan psikologi penghuni merupakan kes yang ingin diterokai,

Lokasi yang dipilih bagi menjalankan kajian ini adalah di sekitar Selangor. Sebanyak 4 buah pusat jagaan warga emas yang akan dipilih dari institusi swasta yang berbayar dan percuma, institusi antarabangsa dan institusi NGO yang berpusat di Selangor. Pusat Jagaan Al Al Jannah, Pusat Jagaan Mahmudah, Pusat Jagaan Laman Khaira dan MyFlex Health Paramount Wellness Villa telah dipilih untuk menjadi lokasi kajian yang juga merupakan kes untuk diterokai berdasarkan kriterianya yang bersesuaian dengan keperluan kajian.

Teknik persampelan kajian berdasarkan kepada persampelan bertujuan (*purposive sampling*). Peserta merupakan individu yang mempunyai maklumat berkenaan pusat jagaan seperti pengusaha, pengurus pusat jagaan, jururawat, kakitangan pusat jagaan, penghuni atau penerima perkhidmatan. pengurus pusat jagaan bertanggungjawab ke atas seluruh aktiviti yang berlaku di pusat jagaan, justeru mereka memainkan peranan penting dalam temu bual yang akan dijalankan dalam kajian ini. Pengurus pusat jagaan akan dipilih seorang daripada setiap pusat jagaan yang dipilih untuk terlibat dalam sesi temubual separa berstruktur bersama penyelidik.

Kaedah pengumpulan data yang digunakan ialah pemerhatian memerlukan penyelidik untuk melihat, memerhati dan menginterpretasikan secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi secara nyata. Teknik ini memerlukan fokus sepenuhnya daripada penyelidik untuk mendapatkan maklumat mengenai kes yang ingin dikaji seterusnya membuat rakaman dan nota lapangan berdasarkan protokol pemerhatian yang dibina. Kaedah seterusnya ialah Temu bual mendalam bersama peserta

yang merupakan pengurus pusat jagaan dijalankan secara separa berstruktur (*semi-structured*). Temu bual dijalankan di ruang tertutup dan kondusif yang terdapat di pusat jagaan tersebut. Alat perakam suara untuk merakam perbualan antara peserta dan penyelidik, dan buku catatan untuk mencatat isi penting perbualan digunakan oleh penyelidik untuk proses transkripsi.

Analisis data yang digunakan oleh pengkaji menggunakan kaedah analisis tematik dalam proses menganalisis maklumat yang diperolehi. Analisis tematik merupakan kaedah analisis yang sangat fleksibel dan mempunyai kelebihan yang boleh digunapakai dalam pelbagai rekabentuk kajian kualitatif di samping tidak terikat dengan perspektif epistemologi atau teori tertentu. Clarke dan Braun (2013), analisis tematik bersesuaian dengan pelbagai jenis persoalan kajian, berfungsi untuk menganalisis pelbagai jenis sumber data

termasuk media dan transkrip serta boleh digunakan untuk jumlah data yang kecil atau besar.

Keputusan dan Perbincangan

Latar Belakang Informan

Majoriti penghuni warga emas adalah merupakan kaum Melayu daripada keempat-empat pusat jagaan. Paramount Wellness Villa yang merupakan pusat jagaan antarabangsa menempatkan pelbagai bangsa namun majoriti daripadanya adalah kaum Cina. Manakala di pusat jagaan yang lain majoriti penghuninya adalah kaum Melayu. Pusat Jagaan Mahmudah yang mempunyai jumlah penghuni tertinggi seramai 60 mempunyai penghuni yang terdiri dari pelbagai kaum sama seperti di Paramount Wellness Villa. Namun di Laman Kahaira dan Pusat Jagaan Al Jannah mereka hanya mempunyai penghuni dari kaum Melayu sahaja.

Jadual 1

Latar Belakang Demografi Penghuni Pusat Jagaan

Pusat Jagaan	Umur Penghuni	Kaum Penghuni	Agama	Purata Jantina Penghuni	Status Kesihatan Penghuni	Status Sosioekonomi Penghuni
Paramount Wellness Villa, Petaling Jaya	50 tahun ke atas	Cina	Buddha	Wanita	<i>Bedridden</i>	Sederhana
Pusat Jagaan Warga Emas Mahmudah, Semenyih	35 ke atas	Melayu	Islam	Lelaki	Pesakit yang perlu rawatan berkala	Fakir miskin
Laman Khaira, Putrajaya	60 - 80 tahun	Melayu	Hanya agama Islam diterima	Wanita	Mempunyai kesukaran pergerakan fizikal	Tinggi
Pusat Jagaan Warga Emas Al Jannah	50 - 100 tahun	Melayu	Hanya agama Islam diterima	Wanita sahaja diterima	Darah tinggi dan kencing manis	Rendah

Kualiti Pusat Jagaan Berdasarkan Aspek Kesejahteraan Psikologi dan Emosi Warga Emas

Kualiti pusat jagaan dinilai berdasarkan aspek kesejahteraan psikologi dan emosi penghuni yang menerima pusat jagaan tersebut. Kesejahteraan psikologi dan emosi pula dilihat berdasarkan empat kriteria yang diperoleh dari hasil analisis iaitu kriteria fizikal pusat jagaan, kriteria sosial, kriteria penjagaan kesihatan mental serta kesejahteraan psikologi dan emosi penghuni melalui 3 sub tema tahap kesihatan, hubungan dengan keluarga dan tingkah laku dan emosi yang ditunjukkan oleh penghuni di pusat jagaan.

Kriteria Fizikal Pusat Jagaan

Kriteria fizikal pusat jagaan dilihat berdasarkan lokasi pusat jagaan, struktur bangunan, kemudahan fasiliti yang disediakan, kepadatan penghuni, jenis perkhidmatan yang disediakan termasuk peranan tenaga kerja serta sistem pengurusan pusat jagaan. Dari maklumat yang diperolehi, kajian mendapati bahawa setiap pusat jagaan mempunyai kriteria fizikal yang berbeza mengikut lokasi penempatan pusat serta perkhidmatan yang disediakan. Di Paramount Wellness Villa yang terletak di Petaling Jaya, lokasinya berada di dalam kepadatan kawasan perumahan bandar selain berada berdekatan dengan Hospital Columbia Asia, Petaling Jaya. Begitu juga dengan Laman Khaira di Presint 16, Putrajaya yang mempunyai bangunan berbentuk bungalow yang berada di kawasan perumahan bandar. Manakala Pusat Jagaan Al Jannah terletak di Tangkak, Muar yang merupakan kawasan perumahan luar bandar serta bangunannya berstruktur rumah kampung. Bagi Pusat Jagaan Mahmudah yang terletak di Semenyih, struktur bangunannya agak berbeza berbanding pusat jagaan yang lain di mana bangunannya

merupakan bangunan flat yang bertingkat dan bukan dikawasan taman perumahan seperti yang lain, namun masih berada di dalam kawasan komuniti.

Kriteria Penjagaan Sosial

Bagi tema kriteria penjagaan sosial di pusat jagaan, pengkaji mengenalpasti melalui sistem sosial yang wujud dalam persekitaran pusat jagaan. Antaranya termasuklah interaksi antara penghuni dan penjaga, waktu lawatan atau *outing* serta penglibatan bersama komuniti luar. Hasil analisis yang dijalankan, terdapat pusat jagaan yang menekankan kepentingan interaksi sosial yang harmoni antara penghuni dan penjaga pusat jagaan. Sistem sosial di Pusat Jagaan Mahmudah dilihat lebih ketat dan kurang bebas berbanding yang lain. Manakala di Paramount Wellness Villa pula, hasil pemerhatian pengkaji melihat kebanyakan penghuni yang *bedridden* mengalami kesukaran untuk keluar kepada komuniti dalam keadaan fizikal yang tidak mengizinkan, justeru hanya mengharapkan lawatan dari pihak luar seperti keluarga sendiri sahaja. Secara keseluruhan setiap pusat jagaan mempunyai persekitaran sosial berbeza mengikut keadaan penghuni itu sendiri.

Kriteria Penjagaan Kesihatan Mental

Aspek kesihatan psikologi merupakan perkara yang ditekankan dalam kajian ini, justeru kriteria penjagaan kesihatan mental yang disediakan oleh pusat jagaan menjadi perhatian pengkaji. Penjagaan kesihatan mental ini adalah salah satu keperluan warga emas yang perlu disediakan dalam perkhidmatan penjagaan warga emas. Antara penjagaan kesihatan mental yang didapati adalah penyediaan perkhidmatan penjagaan bagi pesakit psikiatri, sokongan sosial dan

emosi serta pendidikan psikologi (*psychoeducation*). pengkaji mendapati bahawa ketiga-tiga pusat jagaan tersebut telah memberi sokongan sosial dan emosi yang minima kepada penghuni untuk memulihkan emosi dan tingkah laku mereka menjadi lebih gembira. Selain itu sokongan sosial dan emosi ini dilakukan oleh penjaga dan kakitangan lain di pusat jagaan bukanlah dari pihak profesional luar seperti kaunselor atau pakar psikologi. Seterusnya hasil analisis yang dijalankan penjagaan kesihatan mental juga diambil kira dari aspek pendedahan pengetahuan psikologi kepada pihak keluarga penghuni. Melalui pendidikan psikologi kepada keluarga yang dilakukan oleh pengurus pusat jagaan, kesihatan mental penghuni dapat dijaga dengan lebih baik hasil kerjasama dengan keluarga.

“... ada satu kes tu mak or ayah dia Dementia. Dia tak tahu Dementia tu apa, dia tahu bila dia datang ke Laman Khaira. Saya yang bagitau dia penerangan mengenai Dementia ni, dan baru la dia tahu sampai menangis. Dia cakap "alhamdulillah saya dah dapat penyelesaiannya". Jadi bila dia dah masuk ke Laman Khaira, saya bagitahu la cara-cara, prosedur macam mana, cara penjagaan. Sampai dia menangis apa semua dia tinggalkan ayah dia kat Laman Khaira, so bila ayah dia dah stabil dia bawak keluar sebab dia dah tahu cara handle, cara jaga okay andai kata ada emergency ke perlu bawak ke psychiatric. So sebenarnya kita bukan sekadar menjaga, kita share segala info.” (Pengurus Laman Khaira)

Kesejahteraan Psikologi dan Emosi Penghuni Warga Emas

Kajian ini turut mengenalpasti tahap kesejahteraan psikologi dan emosi warga emas berdasarkan maklumat yang diberikan oleh pengurus mengenai penghuni di pusat jagaan masing-masing. Tahap kesejahteraan psikologi dan emosi ini merupakan kriteria

pada penghuni itu sendiri untuk memberi penjelasan tentang bagaimana interaksi antara persekitaran yang disediakan oleh pengendali terhadap aspek psikologi penghuni. Hasil analisis data mendapati bahawa kesejahteraan psikologi dan emosi warga emas perlu dilihat dari pelbagai aspek. Penilaian kesejahteraan psikologi dan emosi penghuni adalah berdasarkan tiga aspek iaitu tahap kesihatan, hubungan dengan keluarga dan tingkah laku dan emosi warga emas. Subtema ini didapati memenuhi aspek *successful aging* iaitu aspek kesihatan fizikal, kesihatan mental dan hubungan sosial.

Tahap Kesihatan Penghuni Warga Emas

Tahap kesihatan merangkumi kesihatan fizikal, kesihatan mental serta keupayaan fizikal penghuni pusat jagaan. Berdasarkan maklumat yang diberikan oleh pengurus pusat jagaan, kebanyakan penghuni mempunyai tahap kesihatan fizikal yang rendah serta memerlukan bantuan penjaga untuk melakukan tugas harian. Majoriti penghuni mengalami penurunan keupayaan fizikal sebelum masuk ke dalam pusat jagaan. Selain itu hanya penghuni di Laman Khaira dan Pusat Jagaan Al Jannah sahaja yang mempunyai penghuni dengan tahap kesihatan mental yang rendah. Mereka mempunyai diagnosis masalah mental namun penghuni dari golongan ini hanyalah minoriti sahaja. Walaubagaimanapun, kebanyakan penghuni dilaporkan mengalami penurunan keupayaan kognitif.

Berdasarkan kenyataan pengurus pusat jagaan tersebut, terdapat penghuni yang mengalami masalah kesihatan mental di Pusat Jagaan Al Jannah dan masih menerima rawatan psikiatri. Manakala penghuni di Laman Khaira mempunyai pesakit yang mengalami penurunan fungsi kognitif seperti Dementia, Alzheimer dan Parkinson yang menyukarkan penghuni tersebut melakukan

aktiviti harian seperti biasa. Tiada laporan berkenaan penghuni yang mengalami masalah kesihatan mental yang objektif di Paramount Wellness Villa dan Pusat Jagaan Mahmudah. Hal ini kerana hanya Laman Khaira dan Pusat Jagaan Al Jannah yang menerima kes pesakit psikiatri di pusat jagaan mereka.

Hubungan dengan Keluarga

Hubungan kekeluargaan antara aspek psikologi sosial yang dikenalpasti dapat menyumbang kepada kesejahteraan psikologi dan emosi warga emas di pusat jagaan. Secara keseluruhan pengkaji mendapati majoriti pengurus pusat jagaan melaporkan bahawa penghuni di pusat jagaan mereka mempunyai hubungan keluarga yang sangat teruk dimana penghuni telah diabaikan keluarga. Penjelasan ini dapat diperincikan menurut kenyataan yang dipetik dari pengurus seperti berikut:

“...jadi macam keluarga diorang kalau saya call pun tak angkat, macam diorang tengok nombor kita masuk diorang telefon balik kan boleh kan? Tapi tak, jadi bila diorang buat macam tu saya memang tak yakin la diorang akan datang. Lagi macam PKP ni lagi diorang suka tak payah datang.” (Pengurus Pusat Jagaan Warga Emas Al Jannah)

“Among all this there's only one patient that the family comes morning once, evening once. It just they cannot maintain is because she has PEG and all so that's why they put here. And they are staying around here. So anak dia akan bawak dia makan, every day she'd go to acupunture with the chinese. That's the only family I see come visit. The remaining is like everyone did the same things, alang-alang tengok and go back.” (Pengurus Paramount Wellness Villa)

Kenyataan yang dipetik berikut menjelaskan hubungan antara penghuni dengan anak-anak

dan keluarga sendiri yang sudah renggang. Kebanyakan anak-anak mereka telah mengabaikan dengan meninggalkan mereka di pusat jagaan tersebut tanpa datang menziarahi atau mengambil berat. Pengkaji juga mendapati bahawa pengurus seperti di Pusat Jagaan Al Jannah telah berusaha untuk meraih keluarga penghuni untuk meminta mereka datang dan menjenguk ibunya namun tiada maklum balas yang diterima. Begitu juga di Pusat Jagaan Mahmudah yang bekerjasama dengan pihak JKM untuk meraih pewaris namun pewaris sendiri yang tidak mahu menerima penghuni tersebut untuk tinggal bersama mereka. Walaupun peraturan telah diketatkan namun sikap anak-anak atau keluarga yang tidak memberi kerjasama menggagalkan usaha pusat jagaan untuk memulihkan sokongan sosial penghuni.

Tingkah Laku dan Emosi Penghuni

Kesejahteraan psikologi dan emosi individu juga dapat dilihat melalui tingkah laku dan emosi yang ditunjukkan oleh penghuni ketika berada di pusat jagaan. Tingkah laku dan emosi yang ditunjukkan juga menjelaskan penerimaan mereka terhadap persekitaran dalam pusat jagaan yang seterusnya perlu diambil kira dalam kajian ini. Tingkah laku yang dapat dikenalpasti antaranya adalah tingkah laku bermasalah seperti agresif dan juga tingkah laku positif seperti aktif berkomunikasi. Manakala dari aspek emosi, terdapat emosi sedih dan marah yang ditunjukkan oleh penghuni pusat jagaan.

“Nak kata berdiam diri cuma sorang dua saja yang berdiam diri. Tapi yang selebihnya memang cakap je la. Tegur-tegur boleh la... Yang diam tu dia memang jenis kurang bercakap tapi kalau kita bercakap dengan dia okay je...” (Pengurus Pusat Jagaan Warga Emas Al Jannah)

“Mostly pendiam dengan pamarah la. Yang banyak cakap biasanya dia dah duduk lama.”

Maksudnya dah biasa la dalam seminggu or 3-4 hari dia dah kenal kawan-kawan dia, tempat tu. Kat sini memang banyak bercakap, lepas penat aktiviti tu masuk bilik duduk atas katil rehat-rehat lepastu mula bergosip apa tak tahu la, haa diorang suka bercakap. Pamarah tu cuma mula-mula je la... Diorang jangan dibiarkan sorang-sorang. Dia kene sentiasa ada teman untuk borak. Walaupun dia tak borak, tapi dia tengok ada kawan so dia dah okay dah.” (Pengurus Laman Khaira)

“Yang dekat nursing home, semua actually depression. They show you or they don't show but they're all depressed... When we take them out, then only we can see they are smile, ... some of them will be walking, some will said "don't want don't want saya mau mati" why because they give up in their life...” (Pengurus Paramount Wellness Villa)

“Dia sentiasa berubah-ubah. Sebab diorang ni warga emas mengikut mood diorang ni sentiasa berubah mengikut keadaan dia sakit, ...Setakat ni mostly alhamdulillah takde la teruk sangat cuma kadang-kadang macam malam raya ridukan anak-anak, dia lebih senyap, murung. Bila malam raya takbir mula diorang menangis...” (Pengurus Pusat Jagaan Mahmudah)

Menurut pengurus pusat jagaan tersebut, terdapat beberapa penghuni yang menunjukkan tingkah laku bermasalah seperti tidak mahu mandi, solat dan ada juga yang berkelakuan tidak senonoh. Selain itu bagi Pusat Jagaan Al Jannah, ekoran pusat tersebut mempunyai pesakit yang mengalami masalah kesihatan mental, penghuni tersebut menunjukkan tingkah laku agresif hingga menyebabkan gangguan kepada penghuni yang lain. Secara keseluruhan, pengkaji mendapati setiap pusat jagaan menghadapi cabaran mengendalikan pelbagai karakter tingkah laku penghuni. Tingkah laku

penghuni juga berbeza mengikut faktor kesihatan mental dan fizikal serta faktor sosial.

Kesimpulan

Kajian mendapati bahawa majoriti penghuni terdiri daripada golongan warga emas yang merupakan kaum Melayu dan beragama Islam. Selain itu golongan wanita didapati lebih banyak mendapatkan perkhidmatan pusat jagaan berbanding golongan lelaki. Latar belakang demografi ini menggambarkan nilai budaya warga emas yang seterusnya akan mempengaruhi perspektif dan cara hidup penghuni. Dari aspek kesihatan pula, kebanyakan warga emas yang mendapatkan perkhidmatan di pusat jagaan dikenalpasti mempunyai masalah penyakit fizikal yang menyukarkan mereka untuk bergerak aktif dan menguruskan diri sendiri. Mereka sangat memerlukan bantuan dari penjaga untuk melakukan aktiviti harian seperti mandi, makan dan berjalan. Lebih banyak individu yang mempunyai penyakit mendapatkan perkhidmatan penjagaan di pusat jagaan warga emas. Bagi warga emas yang mempunyai latar belakang sosioekonomi diri atau keluarga yang tinggi, mereka mampu untuk memilih jenis perkhidmatan penjagaan yang mereka gemari dan dilihat lebih kondusif walaupun perlu melabur dengan kos yang tinggi.

Pengkaji mendapati kesemua pusat jagaan menyediakan kelengkapan fasiliti yang mendorong kepada penjagaan fizikal warga emas seperti pembinaan sistem keselamatan, fasiliti rawatan perubatan dan pemilihan lokasi yang berdekatan dengan pusat kesihatan. Selain itu, terdapat pusat jagaan yang lokasinya mesra komuniti, pengendali dapat mengoptimumkan penglibatan penghuni dengan komuniti setempat. Hasil kajian ini bersesuaian dengan kajian lepas

yang dilakukan oleh Sarin Johari et al. (2020) dan Shalini dan Seow (2013) bahawa kemudahan fasiliti yang juga merupakan aspek fizikal mendapat pandangan yang positif dari penghuni kerana kemudahan yang disediakan dapat memenuhi keperluan fizikal warga emas walaupun jumlah fasiliti didapati masih kurang untuk menampung pertambahan penghuni.

Kriteria sosial pula dapat di kenalpasti melalui sistem lawatan, waktu *outing*, kebebasan kawalan persekitaran oleh penghuni serta interaksi sosial antara penghuni dengan penjaga. Hasil kajian menjelaskan bahawa waktu lawatan yang dibuka setiap hari kepada komuniti luar dan ahli keluarga membolehkan interaksi sosial berlaku antara penghuni dan individu di luar pusat jagaan. Selain itu, sistem sosial juga dapat dilihat daripada kebebasan yang diberikan kepada penghuni untuk keluar *outing* dan kebebasan untuk melakukan kerja-kerja harian seperti kehidupan di rumah bersama keluarga. Kebebasan untuk keluar memberikan rasa kepuasan dalam diri warga emas melalui peluang untuk mendapat kawalan diri sepenuhnya dalam melakukan sesuatu perkara. Pihak pengendali pusat jagaan juga perlu memahami bahawa perkhidmatan penjagaan kesihatan mental bukan sekadar bagi penyakit psikiatri semata-mata namun, perkhidmatan ini juga penting untuk penghuni-penghuni lain yang memerlukan rawatan psikologi bagi isu penurunan fungsi kognitif, isu kemurungan dan tingkah laku bermasalah dalam kalangan penghuni di pusat jagaan yang dikaji.

Walaubagaimanapun, beberapa aspek dalam kesejahteraan psikologi dan emosi penghuni dilihat mengalami perubahan apabila penghuni menerima perkhidmatan penjagaan di pusat jagaan dan mereka sudah terbiasa dengan persekitaran pusat jagaan. Menurut pengurus, ekoran penghuni mempunyai masalah kesihatan dan konflik keluarga,

kakitangan pusat jagaan memberi sokongan sosial dan emosi serta menyediakan bantuan penjagaan yang rapi untuk memberi kegembiraan kepada penghuni seterusnya menjadi lebih positif. Sedikit sebanyak, penghuni dapat menyesuaikan diri dengan pusat jagaan dan segelintir daripada mereka berubah dari pendiam kepada peramah serta mereka yang bersedih jadi lebih aktif dan ceria setelah berinteraksi dengan penjaga.

Rujukan

- Clarke, V., & Braun, V. (2013). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *The Psychologist*, 26 (2). 120-123.
- Creswell. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. In *Western Journal of Nursing Research* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Doris Padmini, Nor Aini, & Norlaila. (2010). *Warga Emas di Malaysia: Ke Arah Kesejahteraan Ekonomi dan Sosial*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Doris Padmini, Nor Aini, Norlaila, & Ong. (2009). Kesan peningkatan jangka hayat di Malaysia. *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia (PERKEM IV)*, 1, 305–315.
- Hutapea. (2011). Emotional Intelligence dan Psychological Well-being pada Manusia Lanjut Usia Anggota Organisasi berbasis Keagamaan di Jakarta. *Psychological*, 13(2), 64–73.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2018). *Perangkaan Demografi Suku Tahun*

- Ketiga (ST3) 2018, Malaysia. <https://www.dosm.gov.my>.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2014). Laporan-Statistik Jabatan Kebajikan Masyarakat. <http://www.jkm.gov.my/file/BukuJKM2014.pdf>.
- Juliza, Fatimah, & Mohamad Irwan. (2014). Hubungan Kontrak Psikologi dengan Kepuasan Hidup: Sokongan Organisasi sebagai Mediator. Seminar Psikologi Malaysia, 29 Disember 2014 di UKM Bangi Selangor.
- Keyes. (2003). Complete mental health: An agenda for the 21th century. In Keyes & Haidt (Eds.), *Flourishing: Positive psychology and the life well lived*, 293–312. Washington, DC: American Psychological Association.
- KPWKM. (2014). Quick Facts Ministry of Women, Family and Community Development. Ministry of Women, Family and Community Development.
- PLAN Malaysia. (2018). Monograf Warga Emas: Rancangan Fizikal Negara. 3.
- Ryff, & Singer. (1996). Psychological well-being: Meaning, measurement, and implications for psychotherapy research. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 65(1), 14–23.
- Sarin Johani, Khadijah Alavi, & Mohd Suhaimi Mohamad (2018). Perbandingan tahap kualiti hidup bagi warga emas yang mendapatkan perkhidmatan di Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE) dikawasan bandar dan luar bandar. *Jurnal Psikologi Malaysia, Volume 32(3) Special Issue, 2018*.
- Shalini, & Seow. (2013). Pandangan warga tua di rumah warga tua:kajian kes di bandaraya ipoh dan johor bahru. *Persidangan Kebangsaan Geografi Dan Alam Sekitar Kali Ke 4*, 143–151.
- Tengku Aizan, Jariah, Noor Syamilah, Afida Mastura, Lucy Sebli, Nur Syazwani, & Chai. (2017). *Kajian Kemudahan dan Perkhidmatan Bagi Menepati Keperluan Warga Emas Menjelang 2030*.
- Wahl, Iwarsson, & Oswald. (2012). Aging well and the environment: Toward an integrative model and research agenda for the future. *Gerontologist*, 52(3), 306–316.