

溫哥華沿岸衛生局（列治文區）

2月9日論壇：幫助長者安度晚年—確立護理新方式

概要報告

背景

有些時候，健康欠佳的長者由於無法在家中或所屬社區獲得所需的護理服務，最後可能需到急診部門求助。我們知道，對長者來說，進行健康護理、病後休養和安度晚年的最佳場所，通常莫過於自己的家。溫哥華沿岸衛生局（VCH）致力在最適當的環境下提供高質素的健康護理服務。省衛生廳已著令轄下衛生局訂立更有效方式，以改善健康欠佳長者的護理服務。為此，溫哥華沿岸衛生局會集中在三個地區開展這項工作，而列治文市屬其中之一。我們的目的，是要推行更有效的方式，好讓長者在家庭和社區中獲得更好的護理。我們希望藉此提高人們的生活質素。

社區參與項目進程

我們在列治文舉辦了三個社區參與項目論壇，前兩次論壇的目標，是要**確定**長者、其家人及/或照顧者的**需要**，以及**界定甚麼是更好的護理服務**。首個論壇於1月26日舉行，以英語、粵語和國語三種語言為交流媒介；第二個論壇在2月4日舉行，與會者為目前未有接受溫哥華沿岸衛生局家庭健康服務，操粵語和普通話的長者及其家人。

此外，不能出席上述論壇的患者和照顧患者的家人，獲邀接受電話訪談，以分享他們的經歷和談談護理上的需要。我們聘用了一些傳譯人員，並給予訓練，由他們透過電話向說國、粵語的患者及其家人進行訪談。

參與論壇和接受電話訪談者所提供的信息和反饋意見，可歸納為四個主題，即：

1. 專業醫護人員的護理
2. 加強長者的家庭護理服務
3. 加強為家人照顧者提供服務
4. 社會化和資源信息的掌握

上述信息，對於決策當局如何擬訂長者護理服務的新模式，亦發揮了積極的影響作用。

第三個（亦即最後一個）論壇於2月9日舉行。討論重點在**確立護理的新方式**。此次論壇亦以英語、粵語和國語進行。我們請參加者就上述四主題和決策當局擬訂的長者護理服務新方式發表意見，並向他們提出以下兩個問題：

- 新方式對您的護理或您親人的護理會否帶來改善？
- 是否有任何遺漏之處？

參加者統計資料摘要見下文表1。

表 1：社區參與項目參加者摘要

類別	1 月 26 日	2 月 4 日 (粵語和國語)	2 月 9 日	訪談
患者/客戶	26	42	29	英語：25 粵語和國語：10
照顧者/家人	23	3	13	
社區機構	15	0	11	
醫生	6	3	1	
VCH 人員	13	5	20	
社區參與項目諮詢網絡代表	2	0	2	

最後一次社區參與項目論壇（2 月 9 日）收集所得意見與反饋信息摘要如下。

主題 1：專業醫護人員的護理

較佳護理服務的面貌—您的主張...

臨床護理

- 協調客戶/家人、家庭醫生與健康護理人員之間的服務。
- 健康護理隊伍（例如家庭醫生、護理師、職業治療師、社工、營養師、藥劑師）集中同一地點。
- 協助服務對象決定留在家中或入住醫護設施。
- 及早提供疾病支援，分享預防疾病和保持健康的資源。
- 改善老年病的護理標準。
- 改善長者的牙科和足部護理。
- 縮短精神健康項目的輪候時間
- 教導護理人員認識腦退化症護理。
- 與家庭醫生保持連繫，入住醫護設施期間亦然。

獲取服務的途徑

- 安排較多醫護人員家訪。
- 提供較佳的獲取護理服務途徑，以免患者需到急診部門求助。
- 提供較多電話和網上諮詢。

較佳的過度安排

- 釐定護理計劃，為情況出現轉變和過度做好準備，以及討論壽終安排。
- 就出院計劃給予患者/照顧者較清楚的解釋。

建議的長者護理新方式

- 了解和尊重患者的自主權、文化和語言。
- 以患者和他們的需要為重心，並與醫生和護理隊伍合作提供服務。
- 患者的護理主要由初級保健院而非醫院提供。

- 患者有其護理統籌員。
- 患者有其核心健康護理隊伍（例如：家庭醫生、護士、社會工作者），並在有需要時可獲其他醫護人員提供服務（非「向外」轉介患者尋求服務）。
- 服務文化轉而著重健康、預防和主動性護理。
- 初級保健院的服務：
 - 每星期 7 天，每天 24 小時，您的護理隊伍隨時提供協助。
 - 如有需要，安排醫護人員進行家訪。
 - 透過教育和輔導途徑，協助處理您的健康問題。
 - 由護理隊與患者一同制定共用的護理計劃，在患者留在醫療系統的整個歷程中，供雙方共同使用。該護理計劃屬私人和保密性質。
 - 檢視所服藥物。
 - 與社區組織建立合作伙伴關係，並保持連繫，就患者的社會和健康上的需要提供支援，包括適當的教育需要。
 - 生活質素的討論和預立醫療護理計劃。
- 主動尋找服務對象，包括找出孤立無援的長者，連繫他們獲取適當的服務。
- 參照患者的健康軌跡制定計劃 – 「終身方案」。
- 即日獲取全科醫生的服務。
- 讓健康護理員認識當地的社區資源，使他們能轉介患者使用。
- 讓低收入長者更易獲取護理服務，即給予牙科、眼科和足部護理補貼及/或藥物補貼。
- 確保一個號碼通行，希望能做到每星期 7 天，每天 24 小時均可透過電話或上網，聯絡全科醫生。
- 鼓勵有關組織成為長者的維權組織和社區伙伴（例如：在社區伙伴申請撥款時，提供推薦書）。

主題 2：加強長者的家庭護理服務

較佳護理服務的面貌—您的主張...

- 確保家庭護理員能說客戶所操語言，並能作有效溝通。
- 教導家庭護理員體察患者的需要，並靈活處理與工作有關的任務。
- 看看能否提供洗衣、煮食、清潔服務、消閑活動（例如與長者散步）和作伴。
- 教導家庭護理員認識虛弱、文化上敏感的事情，以及與腦退化症等有關的特殊需要，並給予相關訓練。
- 建立機制，讓患者、其家人和照顧者能就所得服務作匿名的反饋，而無須憂慮招致惡果。

建議的長者護理新方式

- 增加分配的護理時間，以應患者所需。
- 確保護理質素優良穩定。以私營合約形式提供的服務，亦需符合這個準則。
- 把焦點放在服務對象的需要，而非既定的職責上（對於患者的護理需求，以較靈活的手法處理）
- 授權家庭護理員積極參與患者的護理工作，並向健康護理隊伍匯報任何與患者健康有關而需提出討論的事項。
- 支持家庭護理員使用持續學習項目，以提高他們的技能，包括腦退化症護理和家中臨時托護方面。此外，亦需處理護理員待人接物的技巧，使他們更能了解和體諒患者的健康狀況和活動能力。
- 為患者、其家人和/或同事訂立一個定時啟動的安全反饋機制。反饋信息的收集，可以書面形式（如問卷調查）或透過口頭形式（如借助第三者聯絡患者或其家人進行評估或聽取反饋）進行。兩方式均有使用中文提供。

- 明確交待護理員的職責/工作範圍 – 這將有助於處理患者/其家人的期望。提供語言選擇機會，以改善對患者和其家人的支援。
- 採用標準方法（例如護理日誌）匯報患者的護理情況。

主題 3：加強為家人照顧者提供服務

較佳護理服務的面貌—您的主張...

- 以所需語言提供合乎使用者文化的服務。
- 培養照顧者顧及其親人身心需要的技巧。
- 協助照顧者規劃護理軌道（預期會出現甚麼情況，如何計劃和做好準備）。
- 增加臨時托顧服務，提供更多選擇。例如長時間、過夜、在家、緊急請求等。
- 對於涵蓋廣泛需求（例如腦退化症）的成人日間項目，靈活處理其活動時間和範圍。
- 簡化臨時托顧服務程序。
- 提供一個家人賴以聯繫的聯絡中心點（主要聯絡人）。
- 及早為照顧者提供協助，而非待患者陷入危急關頭才施以援手。
- 教導和訓練員工支援廣大客戶的需要。

建議的長者護理新方式

- 患者和其家人/照顧者構成護理服務的核心。
- 改善臨時托顧服務和成人日間活動項目，讓照顧者（包括 70 歲以下的長者）得以稍作休息。提供合乎文化及語言的服務。
- 辨識出認知能力受損的情況並積極監查，在患者情況惡化之前提供所需協助。
- 幫助照顧者連繫同儕支援網絡。
- 建立一個照顧者網絡或支援組織 – 並提供預算撥款。
- 提供康樂活動優惠門票，讓照顧者與他們照顧的親人結伴參加。
- 在成人日間活動項目一欄的護理模式中，加上臨時托顧服務一項。

主題 4：社會化和資源信息的掌握

較佳護理服務的面貌—您的主張...

- 提供使用資源的便捷途徑。人們可以使用所需語言（尤其是粵語和國語），致電一個號碼進行查詢。
- 透過系統提供指引，以在整個過程中幫助患者家人瞭解各個不同的選擇方案。
- 採用適合長者的通訊形式，例如郵遞、傳單、報章、電台、商場櫃台（由義工當值）。
- 提供預防阿爾茨海默病/腦退化症以及患者支援服務的信息。
- 教導患者及其家人護理器材（例如助行器）的正確方法，因為更換器材可能費用高昂。
- 教導照顧者認識他們可使用的資源，例如互聯網站、通訊刊物、支援小組等。
- 為客戶及其家人提供科技訓練。

建議的長者護理新方式

- 與社區組織和列治文市政府合作，以改善為長者和照顧者提供的服務項目。社會化需以多種方式進行。
- 為人們參加補貼康樂活動和社區中心項目進一步提供方便，包括作出運輸安排。
- 對「社會化」這個詞要小心在意 – 它是甚麼意思？使用淺白中聽的語言解釋。

- 有些長者只向醫生求助。因此，醫務所人員必須對為長者和照顧者提供的資源和項目有所認識（例如 211，811）。
- 為較年輕而非「老年」的長期病患者提供較多使用健康項目的途徑。
- 提供更多關於預立醫療護理計劃的資料。
- 透過使用適當語言的服務輸送資源。
- 推廣和連繫現有的社區服務。

下一步工作

收集所得意見和反饋信息將會送交「列治文長者原型工作小組」(Richmond Seniors Prototype Working Group)，以進行訂立模式的最後階段工作。一個「幫助長者安度晚年參照組」(Keeping Seniors Well Reference Group) 將會成立，成員包括長者、家人照顧者和曾經出席論壇並發表意見的社區組織人員。參照組的作用，是要在長者護理新方式的實施階段，繼續提供意見。我們預計新方式將會在 2016 年春季開始實施。

