

溝通橋樑 -- 「長者照顧手冊」

黃心怡
香港仔街坊福利會
長者照顧經理

引言

讓體弱長者在社區生活是改善長者家居及社區照顧服務的目的，同時亦是一個挑戰。在社區裡工作不像在院舍或醫院內，由醫護專業人士主導。改善家居及社區照顧服務隊(下文稱服務隊)要得到使用者的認同，家人的協助及各專業人士的合作，才能使照顧計劃得以順利推行。根據美國個案管理協會，個案管理「是一個合作的過程，包括有評估、設計個案計劃、執行個案計劃、協調、監察和服務檢討。為滿足使用者的需要，透過溝通及資源運用從而提供一個有質素而又符合成本效益的服務」。在提供服務的過程中，「溝通」是很重要的環節，若使用者或其家人接收不到應有的訊息，往往拖延推行照顧計劃的進度。當使用者的家人失去照顧使用者的信心時，他們想繼續在社區生活的願望就難以達成。「長者照顧手冊」是為加強使用者、家人及服務隊之間的溝通而設的，最終希望讓長者繼續在社區生活。

長者照顧手冊內容

「長者照顧手冊」是一個重要的工具去提升長者、家人及服務隊之間的溝通。「長者照顧手冊」的內容包括：

- (1) 行政資料：服務隊名片、服務隊的單張、服務章則、服務收費表、願意接受服務聲明書、服務協議書及意見表；
- (2) 個案照顧計劃：護理、物理治療、職業治療及社交心理的照顧計劃；



- (3) 個案進展紀錄表： 情緒紀錄表、復康運動紀錄表及生命表徵；
- (4) 社區支援熱線電話：緊急求援、經濟援助、交通護送及護老服務熱線。

長者照顧手冊的使用方法

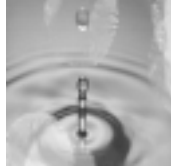
服務隊在首次評估時，會派發一本「長者照顧手冊」予使用者。長者照顧經理向使用者及其家人介紹手冊的內容及使用方法。服務隊的職員(社工、護士、物理及職業治療師)探訪使用者時，會在各自的個案計劃內紀錄使用者的進展，而家居照顧員在提供護理和復康服務時亦會填寫個案進展紀錄表(即生命表徵紀錄表及復康運動紀錄表)，記錄使用者當日接受服務的情況。

因大多數服務隊的使用者患有長期疾病，難免會因身體狀況而影響他們的情緒，所以服務隊非常重視使用者的情緒轉變。無論是專業人士或前線的職員每次探訪或提供服務時，都會了解使用者的情緒狀況，並作適當的記錄。

服務隊會定時收回「長者照顧手冊」內的個案進展紀錄，以了解使用者的情況。如使用者的身體狀況或情緒轉壞，照顧員或護理人員會即時向長者照顧經理匯報，盡快作出適當的跟進。

長者照顧手冊的功能

使用「長者照顧手冊」主要有三個功能包括協助推行個案計劃、協調各專業人士的合作及服務監察。在協助推行照顧計劃方面，護老者及各專業人士可從「長者照顧手冊」內得知使用者的進展，遵從個案計劃的指示及了解個案計劃的果效。護老者及各專業人士可透過此資料作出進一步的溝通和合作，照顧計劃方能得以順利推行，使用者的身體狀況才會有明顯的進展。

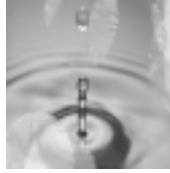


糖尿控制是一個好的例子。使用者往往因不戒口而使血糖值升高。服務隊在不同時段為使用者測試血糖並紀錄在「長者照顧手冊」內，每次均向使用者詢問在測試前曾進食過什麼食物，讓使用者明白不同食物及份量對使用者的糖尿病的影響。服務隊亦鼓勵使用者的家人留意記錄在「長者照顧手冊」內的血糖測試結果，讓他們了解使用者戒口的情況，並協助勸戒使用者注意飲食的重要。當使用者覆診時，服務隊或使用者家人會帶同「長者照顧手冊」，讓醫生了解使用者糖尿控制的情況。服務隊透過使用「長者照顧手冊」與使用者、其家人、醫護人員及服務隊溝通。經各方面的鼓勵，大多使用者最終都能戒口，使糖尿病得到控制。

在協調各專業人士方面，當服務隊內各專業人士在不同的時段探訪服務使用者時，他們會得到最新和最準確的資料，這有助於跟進使用者的情況。使用者或護老者會向不同的護理人員重複詢問同一個問題，例如護老者經常會問及有關扶抱的技巧，物理治療師及護士所教授的扶抱技巧有時會有所不同，治療師或護士會將他們所教授的技巧紀錄在「長者照顧手冊」內，使其他的護理人員作參考，統一做法，以免護老者混淆。

在服務監察方面，「長者照顧手冊」的功能可分作三個層次。(1) 服務隊的職員可透過個案紀錄監察使用者的進度；(2) 長者照顧經理亦可了解各職員的工作情況，因他們須將其工作內容紀錄在「長者照顧手冊」內；(3) 使用者及其家人可了解服務隊所提供的服務，從而監察服務的質素。

曾在某一個晚上，服務隊接到一位護老者來電查詢為何家居照顧員在「長者照顧手冊」內紀錄長者有血壓低的情況，但服務隊沒有通知他們留意長者的情況。從此例子可見，「長者照顧手冊」確能有效地監察服務質素。



使用長者照顧手冊的好處

「長者照顧手冊」協助服務隊給予使用者及其家人一個清晰、全面、有條理及高透明度的專業形象。服務隊在首次與使用者及其家人會面時已透過「長者照顧手冊」讓他們清楚掌握服務隊的運作。此外，他們可在「長者照顧手冊」內得知使用者的進展及監察服務的運作，他們亦可從手冊內得知反映意見的途徑。

「長者照顧手冊」有助個案計劃得以順利推行。使用者可從「長者照顧手冊」了解自己的進度，而其家人及服務隊亦可透過手冊互相溝通和合作，向使用者加以鼓勵及作出一致性的行動，讓使用者有信心繼續遵從個案計劃的指示，讓我們有更佳的進展。

為使用者與其家人建立一個溝通及關懷的橋樑。使用者的家人透過翻閱「長者照顧手冊」了解長者的情況，給予適當的關懷，增加與使用者的溝通話題。使用者感受到家人的關懷後，不但樂於遵從照顧計劃的指示，更鞏固了兩者之間的感情和關係。

總括而言，「長者照顧手冊」是一個溝通的工具，促進使用者，家人及服務隊的互動和交流，從而讓使長者在身體及心理方面有所改善。向使用者及家人講解「長者照顧手冊」的作用、鼓勵他們經常翻閱、多與服務隊聯絡及經常更新手冊內的資料，才能發揮「長者照顧手冊」的作用，否則它只是一個普通的文件夾，放在使用者家中的一件物件而已。