

《1639期》長者資訊

Design : Shirley

### 知所選擇，才是最自由的選擇

政府最近推出「高齡護理服務質素標準」(Aged Care Quality Standards)，強調消費者的尊嚴與選擇(Dignity and Choice)。服務機構透過不同渠道如研討會、單張、通訊及面談等，讓消費者知道他們有選擇的權利，例如可以選擇服務的機構、服務的內涵、服務的時間，甚至提供服務的工作人員等。但傳統華人長者有時害怕選擇，推說：「不要讓我選擇，我很怕選擇，倒不如你們幫我選好了！」為此訪問澳華療養院基金家居服務顧問林姑娘，她解釋：「長者不是不想選擇，而是手上沒有足夠的資料參考，讓他們有能力作出正確的選擇。」

#### 從選擇觀察長者真正的需要

林姑娘認為若要長者能作出適合自己的選擇，作為家居服務顧問，必須為長者提供協助，為他們預備足夠的資料，例如為他們找不同型號的產品的資料，向他們解釋那些產品有甚麼好處，有甚麼壞處，讓長者自己去衡量。當長者掌握到足夠的資料時，才能為自己作出合適的選擇。林姑娘說除了協助長者選擇外，也要細心觀察長者作出這樣的選擇，背後會不會有其他的問題和需要。「例如有位長者跟我們說，他需要一部很大的電視，我有些奇怪，後來跟他溝通多了，才發現那位長者原來視覺和聽力都出現問題，於是我們跟他家人商量，並轉介他去看專科醫生，希望能幫助他解決他身體根本的問題。」

#### 協助長者選擇合適自己的服務

林姑娘說有些長者比較固執，不願意嘗試新的事物，就算怎樣向他推介，都不會接受，要慢慢地與他建立互信關係，觀察他的需要，很有耐性地跟他解說。她舉了一個例子，有位婆婆使用家居服務，多年來只用清潔服務，其他服務都不肯去嘗試。有次，工作人員看見婆婆滿腳傷痕，細問下才知因為她自己剪腳甲弄傷的，而婆婆因為彎不到腰，每次剪腳甲都很辛苦，林姑娘聽完工作人員匯報後，開始慢慢遊說婆婆使用

足部治療師，「用足部治療師幫婆婆剪腳甲，確實是她的需要，我遊說她試一次，她終於肯點頭。那次足部治療師上門，為她剪腳甲，又專業又安全，自己又不用彎腰那麼辛苦，她自己也很滿意。有了這次良好的體驗後，她開始比較開放，容易接受新事物，現在她也讓物理治療師上門幫她按摩，教她做運動，身體健康也逐步改善。」

林姑娘說還有位婆婆，因為曾經出外跌倒，對自己、家人都沒信心，所以多年來一直不肯再出街，每天就一個人悶在家裡，家人怎樣勸她都不聽。「我們的工作人員很有耐性，慢慢地勸她，讓她踏出第一步到家門外走走，成功了；再讓她走遠些去商場走走；工作人員知道婆婆以前很喜歡自己造衫，於是說帶她到Cabramatta買布，婆婆很開心，一早穿好衣服等她，那天她去到市場買布很開心，完全忘記了自己以前跌倒的事情。現在她有了自信，整個人也變得開朗，連家人都很驚訝她的轉變！」

所以，協助長者選擇，有時還需要心理上和身體上的支援，讓長者有信心作出選擇，並享受選擇帶來的樂趣。



ANHF

AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

高齡服務熱線電話: (02) 9784 0838 電郵: cmu@anhf.org.au

網址: www.anhf.org.au