

Connection Ambassadors Brought Peace of Mind to Nursing Home Residents

Australian Chinese Daily Weekend Edition 4/7/2020

聯絡大使疫情下送暖，讓長者心靈得到安慰

澳華療養院基金屬下三間療養院，在疫情下根據澳洲政府的要求，實施嚴格的訪客限制。限制訪客是為了保護長者，讓他們在新冠病毒疫情下感染的風險減至最低，但另一方面，院捨亦明白長者需要與親友保持聯繫，以滿足他們心靈上的需要；而在兩者間取得平衡是十分重要。

協助長者聯絡親友

為了協助長者在疫情下仍然能與澳洲或海外親友保持緊密接觸，療養院特別由長者活動中心借調一些同事過來充當「聯繫大使」。聯絡大使主要職責，是幫助長者與親屬在約定的時間，打電話或使用視像會議彼此問好；或是協助已預約的親友在院捨內指定的地點（例如院捨旁或後面的庭院）與親屬見面等。

訪客即使不方便到院捨內與長者見面，但也可以拿一些長者喜歡的食物（必須符合食物安全指引）、禮品或衣物給長者，而聯絡大使亦會將這些物品親手送給長者，讓長者在疫情下仍然感受到親人的關愛，不會感覺孤單寂寞。同時，聯絡大使亦會協助院捨活動及能力重建，並關注長者的情緒需要，給與他們個別的支援。

給與長者情緒支援

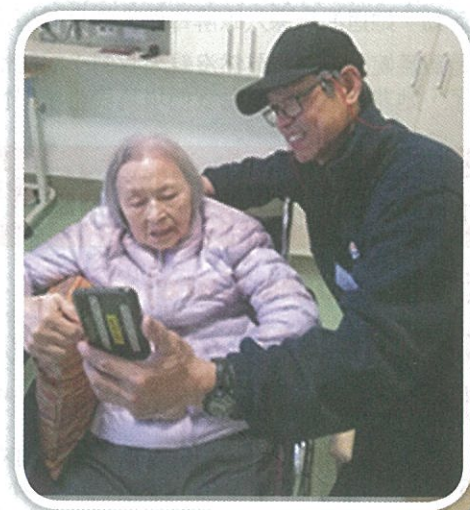
Michael 在活動中心工作多年，是擁有豐富經驗的前線工作人員，在疫情下勇於接受挑戰，成為療養院的聯絡大使。他說這工作很有意思，能滿足到長者真正的需要，讓他們情緒上得到安慰。每次去到療養院，Michael 會先到接待處拿取預約名單，看當天有那位住客需要協助，然後協助他們打電話與家人聯絡。「好像療養院裡有位來自上海的伯伯，我看見他情緒本來有些低落，沒精打彩的，於是我用上海話跟他打招呼，他的眼睛登時亮起來，知道我也是來自上海，對我很是親切，大家的距離即時拉近。

我安排伯伯與兒子視頻對話，他們談了 20 分鐘，大家都很开心。」以後伯伯遠遠看見 Michael，都會主動跟他打招呼！

另一位聯絡大使余姑娘說，「除了幫助長者打電話給家人外，有時我們也會做一些單對單的個人工作，例如有些長者不想出去大廳坐，或許是有些心事，我會到他的房間，主動關心問候他，或者聽他傾訴他的故事，讓他們的情緒得到舒緩。」以前有許多團體會來療養院唱歌跳舞給長者看，疫情下這些活動都要暫停，長者生活或許有些苦悶。「有次我經過大廳，有個長者問我會否打啤牌，他說他最愛玩 21 點，於是我陪她一起玩，其他長者也過來看熱鬧，大家都玩得好開心！」

要成為稱職的聯絡大使並不容易，除了事前要接受機構的培訓課程外，更要懂得主動溝通技巧。Michael 和余姑娘都說，由於他們一直在活動中心工作，很明白長者的心理，掌握主動溝通的技巧，所以很容易融入聯絡大使這角色，令工作事半功倍！

我想最重要是澳華療養院上下同仁，都希望在疫情下盡一分力，發一分光，以正能量對抗疫境！



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